



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL EN LAS DIFERENTES
GENERACIONES SOCIALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA.

Katerin Iruby Alvarado Aguilar

Guatemala de la Asunción, septiembre 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CODIPs. 1508-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)
Katerin Iruby Alvarado Aguilar
Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto CUARTO (4°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“CUARTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Factores que inciden en el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera.”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Katerin Iruby Alvarado Aguilar

Registro Académico: 201015724
CUI: 2077026670101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAN A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal de de León
SECRETARIA DE ESCUELA II

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 311-2023
Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)
Katerin Iruby Alvarado Aguilar
Maestrante

Licenciada (o) Alvarado Aguilar:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Factores que inciden en el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera."**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Mariano González
Director en funciones
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas



c.c archivo
Yerna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561. postgrado@psic.usac.edu.gt



Ref. 042-MGHOB-10-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante **ALVARADO AGUILAR, KATERIN IRUBY** con carné 201015724, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "Factores que inciden en el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera."

Atentamente,




M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Katerin Iruby Alvarado Aguilar

Licenciada en Psicología

Colegiada 14,757

	Contenido	Pág.
	<i>Introducción</i>	1
1	Capítulo I Generalidades	2
	<i>Área y línea de investigación</i>	2
	<i>Planteamiento del problema.....</i>	3
	<i>Justificación y alcance.....</i>	5
	<i>Objetivos y definición de variables.....</i>	6
2	Capítulo II Marco Conceptual	8
	<i>Seguridad ocupacional.....</i>	8
	<i>Clima organizacional.....</i>	11
	<i>Generaciones sociales.....</i>	12
	<i>Estrés en el trabajo.....</i>	14
	<i>Modalidades del estrés.....</i>	17
	<i>Fases del estrés.....</i>	18
	<i>Causas del estrés.....</i>	19
	<i>Consecuencias del estrés.....</i>	20
	<i>Organización y la prevención.....</i>	25
3	Capítulo III Marco Metodológico	26
	<i>Alcance y descripción de la muestra.....</i>	27
	<i>Instrumentos.....</i>	28
	<i>Diseño metodológico.....</i>	33
4	Capítulo IV Resultados de trabajo de Campo.....	34
	<i>Análisis e Interpretación de resultados.....</i>	35
5	Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	52
	<i>Conclusiones.....</i>	52
	<i>Recomendaciones.....</i>	54
6	Capítulo VI Formulación de Proyecto	55
	<i>Análisis de participantes.....</i>	56
	<i>Análisis de problemas.....</i>	60
	<i>Árbol de problemas.....</i>	63
	<i>Análisis contextual de diagnóstico.....</i>	64
	<i>Análisis de objetivos.....</i>	68
	<i>Análisis de opciones.....</i>	69
	<i>Marco conceptual.....</i>	74
	<i>Matriz de proyecto.....</i>	83
	<i>Presupuesto.....</i>	96
	<i>Cronograma.....</i>	97
	<i>Evaluación del proyecto.....</i>	100
7	Referencias.....	102
8	Anexos.....	106

Introducción

Todos sin excepción se han sentido estresados en algún momento de la vida. Las exigencias que día con día el ser humano debe afrontar generan un mayor requerimiento de los mecanismos de afrontamiento y cuando estos fallan o son escasos los niveles de estrés aumentan, provocando un desequilibrio que desencadena síntomas físicos, emocionales y conductuales. El estrés es un fenómeno muy frecuente en el ambiente laboral, con grandes consecuencias para la salud física y emocional de la persona que lo padece. Algunos autores se han atrevido a denominar al estrés, como la patología que va en aumento debido a los cambios que está sufriendo el mundo económico y social y aunque en la sociedad en que vivimos es necesario cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer una profesión.

Así mismo administrar la diversidad generacional social en el trabajo es uno de los grandes desafíos de la administración moderna en las organizaciones en la medida que esta pluralidad se traduce en diferencias en la concepción del trabajo y en la manera como los individuos entienden y afrontan aspectos como: el estrés. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para mantener y aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad.

Por tal razón, este estudio permite desarrollar una visión de los efectos del estrés sobre las relaciones interpersonales de los colaboradores de una entidad financiera. El primer capítulo se desarrolló al crear el planteamiento del problema, el cual contiene los intereses y motivaciones que se necesitaron para iniciar este estudio, también los objetivos de la investigación el enfoque y alcance. El segundo capítulo contiene la base teórica en el que se fundamenta ¿Qué es el estrés?, la fisiología del estrés y sus consecuencias, las generaciones sociales como también el abordaje entre la relación de ambos.

El tercer capítulo, está comprendido por las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios individuales, que permitieron identificar la forma en que se manifestaba el estrés en los trabajadores de

esta organización. Luego de aplicar los 2 cuestionarios se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos. Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación y que aportará técnicas y métodos para reducir el estrés.

Como resultado de la investigación se presenta el proyecto “1,2,3 menos estrés” como estrategia para reducir el estrés laboral entre las generaciones sociales de la entidad financiera y que además permiten abordar aspectos fundamentales relacionados con la complejidad de este fenómeno, pues éste involucra factores psicológicos, biológicos, sociales entre otros. A través de una investigación cuantitativa, se recopiló información de actores claves quienes evidenciaron la necesidad de crear espacios de participación laboral, que contribuyan a mejorar las condiciones salud mental en la temática de prevención del estrés laboral.

Capítulo I

Área de Investigación: Psicología del trabajo

“Investigar el comportamiento, las relaciones y condiciones laborales en Guatemala, desde una perspectiva teórica metodológica, que permita un conocimiento integral de la realidad nacional y de sus consecuencias en la vida del trabajador, su familia y la sociedad en general.” CIEPS (2018, p.68) Este enfoque hace que se pueda plantear soluciones a las problemáticas que afectan al trabajador y a las relaciones laborales que se viven en la realidad guatemalteca.

Línea de Investigación: Salud y Prevención:

“Se analizarán las consecuencias del descanso adecuado, la recreación y las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, así como el estrés laboral, la fatiga, los accidentes y enfermedades cuando no son satisfactorias estas condiciones” CIEPS (2018, p.69) Logrando la satisfacción y realización del trabajador en sus labores diarias.

Planteamiento del Problema

La palabra estrés en Guatemala forma parte del vocabulario de las personas usándola constantemente. Sin embargo, el estrés no es cualquier cosa y sus consecuencias pueden llegar a ser graves. El estrés se define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción.” (OMS 1994) siendo uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención. Gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como físico ya que cada vez conocemos más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias.

“El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral” (Jose Peiró 2001) este fenómeno provoca alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados como fuentes inagotables de estrés para los trabajadores.

En América Latina, los porcentajes de estrés laboral crecen año a año, fluctuando entre 14,5 y 65% siendo Argentina uno de los países más afectados (6,7), de los cuales el 19,4% se lo relacionan con niveles altos de estrés.

Mencionan González y Quiroa (2011), en la tesina “Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución”, estudio realizado con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar. Utilizaron como diseño la investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada Escala de Apreciación del Estrés EA, y una boleta de opinión donde determinara los niveles de estrés que manejan los colaboradores de esta institución.

Los autores comprobaron que la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento

de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad. Concluyeron en que el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental. Como principal recomendación establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral y, además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

Es indudable que, ante un mismo estresor, dos personas actúan y asimilan su impacto de diferentes maneras, pues la intensidad de cada uno los factores, ya sea para motivar o para enfermar, radica en la caracterización subjetiva que se le adjudica al mismo. De esta forma el estrés tiene diferentes manifestaciones, y que estas están en relación con las adaptaciones que se tengan y los recursos de control y afrontamiento con que se cuenta, que son afectados por factores personales.

Administrar la diversidad generacional social en el trabajo es uno de los grandes desafíos de la administración moderna en las organizaciones en la medida que esta pluralidad se traduce en diferencias en la concepción del trabajo y en la manera como los individuos entienden y afrontan aspectos como: el estrés. Los colaboradores de diferentes generaciones sociales viven como en un estado de realizar las cosas en automático, se sumergen en una presión laboral tan fuerte que muchas veces se pierde el sentido de vida y se mantiene en un estado de estrés constante que perjudica la salud física y mental haciendo de esta parte de nuestra vida como algo tan cotidiano.

El término generación se describe como “un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores” (Ogg y Bonvalet, 2006). Actualmente en los equipos de trabajo del mundo laboral es posible ver cuatro generaciones conviviendo: veteranos (nacidos antes de 1946)- Baby Boomers (de 1946 a 1964), generación “X” (de 1961 a 1980) y generación “Y” (nacidos después de 1980). Cada generación responde a diferentes actitudes y expectativas en relación al trabajo y su experiencia.

Para la entidad financiera conocer ¿cuáles son los principales factores que intervienen para que los colaboradores desarrollen estrés? es de importancia, así como el distinguir ¿cuál es el nivel de incidencia de estrés por generaciones sociales? Así como identificar ¿cuáles son los principales signos y síntomas que más afectan la salud integral de las diferentes generaciones sociales? Y sobre todo emplear estrategias que los colaboradores puedan usar para controlar el nivel de estrés dentro de la entidad financiera de la ciudad de Guatemala en las diferentes generaciones sociales entre 18 y 80 años que conviven diariamente y su vida personal, durante el año 2,020.

Justificación

En nuestra sociedad el estrés ha alcanzado directa o indirectamente a todos los ciudadanos; la tensión que viven los individuos derivada de problemas en sus relaciones interpersonales y contexto social, afectan la forma de la convivencia entre ciudadanos por lo que es de importancia conocer las situaciones que generan estas situaciones con el enfoque de poder tener una sociedad sana que cuide y promueva la salud física y psicología abierta a la trascendencia.

En una organización que es el segundo hogar de las personas, es de suma importancia conocer los factores que puedan limitar la satisfacción de los colaboradores dentro de la misma y como el estrés en las diferentes generaciones sociales son percibidos y cómo estas diferentes asimilaciones están diariamente conviviendo y afectando las decisiones y la productividad de la empresa, su influencia en el día a día es de vitalidad ya que

repercute en el clima laboral y si se deja que realice su cometido con las vidas de los colaboradores al deteriorarse la relación con las demás personas.

Con lo anteriormente mencionado se propone determinar las estrategias que los colaboradores puedan usar para controlar el nivel de estrés dentro de la organización y su vida diaria es de vitalidad para conseguir equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima.

Alcance:

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, en donde se buscarán los factores que inciden en el desarrollo del estrés en las generaciones sociales, los cuales pueden ser físicos como psicológicos, afectando la salud integral del individuo, es decir en el área laboral, sino también en el área familiar y social.

Entre las limitaciones que se pueden encontrar al realizar la investigación es que los datos serán válidos en el periodo de tiempo en el que este se realice, con los datos proporcionados por la empresa en ese momento, debido a que puede haber cambios de personal. También podremos encontrar que la investigación será aplicada solo a personal administrativo, no a nivel de centros de negocios.

Un factor que puede influir son las características de las muestras y el sesgo de los sujetos. Agregando la disposición por parte de los empleados en brindar información o el tiempo por parte de ellos por sus ocupaciones laborales.

Objetivos

General:

- Describir los principales factores que inciden en el desarrollo de estrés en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala.

Específico:

- Distinguir niveles de incidencia de estrés por generaciones sociales de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala.
- Identificar los principales signos y síntomas que más afectan la salud integral de las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala.
- Determinar las estrategias que los colaboradores puedan usar para controlar el nivel de estrés dentro de la organización y su vida diaria de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala.

Definición de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Estrés Laboral	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. (OMS 2004)	<ul style="list-style-type: none"> – Se utilizaron las preguntas del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral, Pontificia Universidad Javeriana, – Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión, Pontificia Universidad Javeriana,
Generaciones sociales	Las generaciones sociales son cohortes de personas nacidas en el mismo rango de fechas y que comparten experiencias culturales	The Center for Generational Kinetics, 2016

	similares. Émile Littré define a una generación como «todas las personas que coexisten en la sociedad en un momento dado».	
--	--	--

Capítulo II

Marco Teórico

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales, cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia etc., esto llamó mucho la atención a Selye quien lo denominó el “Síndrome de estar enfermo”. Consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, hipertensión y trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Menciona Dearreaza (2008), en el artículo la respuesta al estrés laboral del periódico El Nuevo Diario.com publicado en el año 2008 pág. 5, que el mundo globalizado donde se vive exige cada vez más todos los días, hasta el punto de acelerar desmedidamente el ritmo de las vidas. Se dejan consumir por las grandes demandas físicas, mentales y emocionales. Vivir bajo las exigencias enfrentadas diariamente se le llama estrés.

El estrés laboral es manifestado sí las exigencias en el trabajo van más allá de la capacidad que tienen las personas para poder llevarlo a cabo y se salen de control y no pueden ser enfrentadas por los mismos trabajadores lo cual afecta de forma significativa a la empresa al no lograr controlar los altos índices donde son sometidos sus colaboradores.

1. Seguridad Ocupacional

La salud mental es un componente integral y esencial de la salud. La Constitución de la OMS dice: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.” (1948) Una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales. La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad.

La gran parte de la vida adulta transcurre en el trabajo. En los últimos años, los entornos laborales se han transformado de un modo que hubiera sido difícil de imaginar hace una generación. Las nuevas tecnologías permiten trabajar a distancia y casi a cualquier hora del día o de la noche; la mayor competencia en todo el mundo ha dado lugar a presiones cada vez más fuertes para mejorar la eficiencia en relación con los costos y aumentar la productividad; y hoy en día trasladarse de una organización a otra o incluso de un sector a otro se ha convertido en algo habitual.

La transformación de los entornos laborales ofrece nuevas oportunidades para el desarrollo profesional, la ampliación de las redes profesionales y la innovación. Ahora bien, la magnitud y la rapidez de los cambios, junto con un entorno laboral que no tiene en cuenta el bienestar mental de las personas, pueden conducir a problemas de salud física y mental. Son muchos los factores que influyen en la salud mental de los trabajadores. Entre las cuestiones de las empresas cabe mencionar las prácticas ineficientes de comunicación y gestión, la participación limitada en la toma de decisiones, los horarios de trabajo prolongados o poco flexibles y la falta de cohesión en los equipos. La intimidación y el acoso psicológicos son causas bien conocidas de estrés relacionado con el trabajo y otros problemas conexos de salud mental. Los entornos laborales en los que hay que tomar decisiones rápidas y vitales, como en el caso del personal de primera intervención en emergencias, también llevan aparejadas dificultades específicas.

Existe un progresivo reconocimiento de que el bienestar mental de los trabajadores tiene efectos positivos en los resultados de la organización, así como en la salud, la realización

profesional y la calidad de vida del trabajador. Se precisan orientaciones a nivel mundial para ayudar a las organizaciones a garantizar que los programas e intervenciones que ponen en marcha se basen en los mejores datos disponibles sobre la salud mental de los trabajadores, orientaciones que las organizaciones pueden utilizar en los países, con independencia del nivel de ingresos del país.

La salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.

Por lo que “Tomando en cuenta la importancia que para la higiene y seguridad en el trabajo tiene la salud mental de los trabajadores, un reglamento especial deberá normar todo lo relativo a la protección de la misma y a la prevención de los daños industriales ocasionados por las malas condiciones de salud mental de los trabajadores.” (Reglamento General sobre Higiene y seguridad en el trabajo IGSS, capítulo VI, pág. 25).

El objetivo principal de la salud ocupacional es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización. La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

Junto con estos beneficios mencionados anteriormente, se desatan otros más; el clima laboral de igual forma se ve afectado positivamente al momento en el que los empleados ven que la organización se preocupa por su bienestar y salud física y mental.

En el campo de la Salud Mental, las alteraciones determinadas por el estrés se caracterizan por un cuadro más próximo de un síndrome de activación o de tipo fisiológico más sutil, mediado por la interpretación que el aparato psíquico formula, frente a una determinada situación. Este surge cuando una interpretación indica una insuficiencia de los recursos interiores para enfrentar algo vivido como una amenaza. Las fuentes de

stress en el trabajo y sus efectos sobre el proceso salud-enfermedad mental son estudiados a través de categorías analíticas caracterizadas por factores inherentes al proceso de trabajo, la función del individuo en la organización, las relaciones en el trabajo y la estructura y atmósfera institucional. La categoría proceso de trabajo envuelve las características ergonómicas insatisfactorias; el trabajo a su vez, además de las alteraciones del ciclo del sueño, provoca, en el trabajador, la sensación de encontrarse excluido de lazos habituales de sociabilidad; trabajo excesivo y de difícil asimilación, caracterizado por tareas monótonas, repetitivas, que carecen de estímulos.

2. Clima Organizacional”

“El clima organizacional es otro aspecto que interviene en el estrés del colaborador, para Chiavenato, las tres características principales de las personas mentalmente sanas fueron:

- a. “Las personas se sienten bien consigo mismos.
 - b. Se sienten bien en relación con otras personas.
 - c. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias
- (Chiavenato,2009, pág. 72)

Los aspectos anteriores, tienen veracidad debido, a que primero, las personas se sienten bien consigo mismas, se respetan, se quieren, están en calma, teniendo como resultado sentirse bien en su relación con los demás, pueden querer, respetar a los otros, y por lo consiguiente son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias.

Estos aspectos que Chiavenato menciona dan a entender como un aspecto sigue a otro, está en cadena y si una de las características está mal, afectará inmediatamente a la siguiente, y ésta por lo consiguiente a la que sigue. Se puede notar que si no se estaba bien consigo mismo, no lo estaba con los demás, y es ahí donde surgieron los conflictos, donde se origina la incapacidad para poder afrontar las adversidades que se presentan en la vida, y tanto la mente humana como el cuerpo no está diseñado para soportar

demandas que surgen como reacciones que no se pueden controlar, es así como surge el estrés, ansiedad, tensión, enfermedades gastrointestinales, que afectan el mundo interno y externo del individuo.

Después que Chiavenato menciona las características de las personas sanas, es importante dar mérito de que el clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros, y que tanto la motivación como el clima organizacional tiende a elevarse y proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los colaboradores, es decir que influye en la producción de la organización.

Un clima organizacional deficiente puede que produzca tensión, apatía, insatisfacción, depresión, agresividad, inconformidad, ansiedad y sobre todo estrés laboral. Se entiende como clima laboral, “la influencia del ambiente sobre la motivación de los colaboradores, de manera que se pueda describir como cualidad o propiedad del ambiente organizacional”. (Chiavenato,2009, pág. 74)

Sí la organización tiene un bajo nivel de clima organizacional, puede que se produzca estrés laboral, en donde los colaboradores tienen tensión todo el tiempo en sus horas laborales, y no solo causa estrés laboral, sino que éste individuo llega a su hogar con esa misma carga de estrés mezclando su vida tanto personal como laboral y teniendo como consecuencia el no disfrutar de su familia y de su trabajo.

3. Generaciones Sociales

“En la actualidad las organizaciones presentan grandes desafíos en lo relativo a la constitución de su fuerza laboral, debido a la convergencia de múltiples generaciones conviviendo en el lugar de trabajo.”(Díaz, 2017, pág. 3) De acuerdo con la definición de la Real Academia Española - RAE (2014) se entiende por generación al “conjunto de personas que, habiendo nacido en fechas próximas y recibida educación e influjos sociales y culturales semejantes, adoptan una actitud en cierto modo común en el ámbito del pensamiento o de la creación”. ” (Díaz, 2017, pág. 4)

El problema se complejiza pues cada generación tiene particularidades y rasgos característicos, diferencias en su fecha de nacimiento, se han enfrentado a contextos culturales, políticos y sociales diferentes y conciben las relaciones con sus empleadores

y pares de una forma diferente. Lo cierto es que la brecha generacional actual cada vez es más grande en las empresas, encontrándose diferencias de edades que superan los 20 años en algunos casos, lo cual representa un gran reto para las organizaciones ya que esta diferencia impacta aspectos como el estrés entre otros. Por lo anterior, la gestión de las generaciones en el trabajo se ha convertido en un gran desafío para las organizaciones.

Actualmente son cinco las generaciones que componen nuestra sociedad (The Center for Generational Kinetics, 2016). Estas generaciones son:

- *Tradicionalistas, Generación silenciosa o Swingers.*
- *Baby Boomers.*
- *Generación X.*
- *Generación Y o Millennials*
- *IGen, Generación Z o Centennials*

Dependiendo de las características específicas del mercado laboral, en cada país conviven entre cuatro o cinco generaciones simultáneamente. Si bien esta categorización es transversal en todo el mundo, la fecha exacta y características de cada generación pueden variar según la ubicación geográfica. “Zemke, Raines y Filipczak (2013) definen a las generaciones según su año de nacimiento de la siguiente forma: Generación Y o Millennials: nacidos entre 1980 y 2004, Generación X: nacidos entre 1960 y 1980, Baby Boomers: nacidos entre 1943 y 1960, tradicionalistas o Generación silenciosa: nacidos antes de 1943, inclusive.

Según *New Strategist Publication* (2010) y *The Center for Generational Kinetics* (2016) los nacidos a mediados de los 90, desde 1996, hacen parte de la generación Z.”(Díaz, 2017, pág. 5)

Conviene que las empresas y la sociedad se preparen para hacer el relevo generacional, de tal forma que aprovechen la ventaja competitiva que brinda tener varias generaciones conviviendo en el mismo lugar para no perder el conocimiento que brinda la experiencia de los Baby Boomers y aprovechar los conocimientos, ímpetu, preparación y juventud de los Millennials. Brindar a nivel empresarial la oportunidad de enseñar y aprender unos de

otros a nivel generacional puede ayudar a romper las barreras que se crean en las relaciones laborales por la convivencia generacional, y sobre todo poder observar las reacciones ante un mismo fenómeno del estrés y aprovechar las cualidades de cada generación.

4. Estrés en el Trabajo

El estrés es un fenómeno biopsicosocial, un mecanismo que está programado genéticamente en el ser humano desde la prehistoria, el cual permitía huir o luchar frente a una amenaza. Fisiológicamente, el estrés aumentó la producción de dos hormonas que son necesarias para realizar actividades físicas; estas hormonas son la adrenalina y el cortisol, las cuales elevan el ritmo cardíaco, presión arterial y el metabolismo.” (Holan, 1994, pág. 119).

En circunstancias positivas, el estrés es beneficioso para el ser humano ya que sirve como estímulo para afrontar nuevos retos; pero a ciertos niveles, demandas o exigencias que no se controlan o no se pueden atender producen un desequilibrio por las demandas del entorno y estímulos estresantes que resultan nocivos para la salud. En el estrés del ámbito laboral es necesario un nivel de tensión mínima para que se muestre al máximo las capacidades, pero el desequilibrio afecta negativamente el rendimiento y desarrollo personal. Esta modalidad de estrés abarcó a nivel individual y está presente a nivel mundial. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es un cuadro de alcance relativamente general, la competitividad, el temor a perder el empleo, la sociedad que pidió a sus miembros una calma aparente, llevaron a "salidas" como el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas o la obesidad, que terminan agravando el diestrés estrés negativo y sumando factores de riesgo.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también han crecido año con año. Tal es el caso de Argentina que es uno de los países afectados de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en la Capital Federal admiten que sufren estrés laboral en su actividad y un 18% en el interior del país. Dichos porcentajes llevaron a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la

sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que producían reacciones emocionales que desencadenaron en su exclusión del mercado laboral.

En Guatemala, uno de los primeros problemas que se tiene, es que en nuestro medio se vive el estrés no solo en las organizaciones, sino que las condiciones ambientales siendo un factor que contribuye a dicha reacción, como “el calor o frio extremo afectando negativamente la salud y el bienestar emocional de la gente, y, en consecuencia, perjudicando sus relaciones interpersonales” (Holan, 1994, pág. 220).

Así como el congestionamiento, la violencia, el miedo a ser víctimas de un asalto también fueron productores de estrés de un diario vivir. El estrés ambiental, produce sobrecarga en la capacidad de las personas en las actividades actuales y futuras cuando se requirió procesar información para realizar una actividad eficiente, esto dio como consecuencia un efecto psicológico negativo al no tener la capacidad de ejercer un control sobre circunstancias ambientales como una respuesta de importancia. Según la teoría de la Impotencia Aprendida, tiene el objetivo de “investigar por qué el individuo es incapaz de controlar las condiciones de estrés. En esta teoría se tiende a demostrar poca perseverancia y un bajo nivel de tolerancia a la frustración después de que han determinado las condiciones de estrés” (Holan, 1994, pág.211).

Esto se refiere a que la persona tiene la creencia que sus acciones no pueden modificar el resultado de acontecimientos desagradables en el futuro y existe un acoplamiento entre el factor estresor y la respuesta. La impotencia generada se convierte en normal y adaptada ante las reacciones provocadas por el estrés aun cuando le generaron daños en la salud mental, física y emocional en la persona.

Actualmente, el ambiente natural y las relaciones laborales en Guatemala que se vinculan con los profesionales son más propensos a sufrir estrés, por ejemplo, los trabajos relacionados con directivos o jefaturas de las empresas. Sus tareas comprenden la supervisión constante de sus jefes que presionan por alcanzar un resultado favorable para la organización; otros cargos con efectos de estrés fueron los relacionados con las nuevas tecnologías como programadores, telecomunicadores y técnicos; esto debido a que están en constante aprendizaje del uso de nuevos programas y la cantidad de información que manejan es amplia.

Dicho fenómeno apareció con más intensidad siendo generado no solo por aspectos emocionales o psicológicos sino por demandas de carácter laboral, social, amenazas del entorno del individuo que requirieron de capacidades de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas, lo que contribuyó en buena medida a su supervivencia. El ser humano por naturaleza tiene diferentes reacciones, ante diferentes circunstancias de su vida, esta reacción se le conoció como estrés, pero qué es el estrés en sí, estrés, “es un esfuerzo, tensión acentuación y se emplea en fisiología y psicología con el sentido general de carga impuesta al individuo, creando un estado de tensión exagerada” (Holan, 1994, pág. 215).

Entendiendo que es una reacción somática y psicológica, y puede ser causada por diferentes factores que influyeron en dichas reacciones, el factor que intervino para esta investigación es el factor laboral. Algunas reacciones somáticas y psicológicas, tienen un efecto en el trabajador, en el caso de las reacciones psicológicas son las que pueden causar diversos síntomas como inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar y un nudo en la garganta, irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico; si llega a ser muy intenso puede llevar a sentimientos paralizadores, preocupación excesiva, que puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, entre otras manifestaciones del estrés.

“En el caso de las reacciones somáticas, son aquellas que conllevan a enfermedades relacionadas con muchas de las principales causas de muerte como: cáncer, deficiencias cardiacas, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidios”. (Puliti, 1988, pág. 85)

El concepto del estrés laboral muchas veces se confunde con el desafío de los retos, pero ambos conceptos son diferentes. Cuando los colaboradores se encuentran con un desafío, se sienten relajados y satisfechos, cosa que no ocurre cuando tienen una presión, tensión, ansiedad, es decir estrés, que interviene de manera negativa para el desarrollo de su trabajo de manera tanto eficiente como eficaz dentro de la organización. “El concepto de estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren

cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. (Hernández R,2011, pág. 74)

Es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas afectando al bienestar físico y psicológico del trabajador e incluso deteriorar el clima organizacional.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tuvo que alcanzarse mejores resultados. Es por ello que a más producción se requiere en la organización, más estrés se produce en los colaboradores, porque los encargados o bien los jefes les exigen más a los colaboradores, para tener mayores ganancias, pero lo que no observan es que están perdiendo a más colaboradores, estos se enferman o bien se cambian de empleo por otro que no les cause este tipo de reacciones tanto físicas como psicológicas, en las personas.

5. “Modalidades del estrés

El estrés laboral se dividió en dos modalidades:

5.1 “Por su duración”

Se divide en:

- Estrés agudo el cual “surge ante una agresión física, violenta o emocional, limitada en tiempo, dando una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta se refiere al tipo de estrés que se da en el momento con una reacción simultánea al estresor, por ejemplo, cuando un colaborador es despedido o se le llama la atención.
- Estrés crónico “aparece a lo largo de un periodo prolongado de tiempo, recurrente, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente” (García R. 1995, págs. 91-95) se refiere al estrés que lleva más tiempo y su reacción es

generada por estresores como por ejemplo la monotonía, sobrecarga de trabajo, entre otros.

5.2. “Con relación al efecto producido en la persona

Se divide en:

- Euestrés o estrés positivo “la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada se refiere al estrés que cada uno de los colaboradores necesita para el cumplimiento de metas y objetivos sin llegar a efectos nocivos en su salud integral, por ejemplo, la sensación de logro, y bienestar al superar una prueba.
- Diestrés o estrés negativo asociado al desajuste entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provocando respuestas insuficientes o exageradas, lo que produjo efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afectó al buen funcionamiento de la empresa” (García R. 1995, págs. 91-95) estos son los efectos que mayormente son los que intervienen en la eficacia de la productividad de los colaboradores los cuales fueron los que reaccionan negativamente e incluso pueden provocar la muerte al no controlarlo de una forma adecuada.

El estrés positivo se convierte en estrés negativo cuando no son satisfechas de una forma adecuada las necesidades externas y al mismo tiempo no fueron satisfechas las demandas internas del trabajador con lo cual la productividad disminuye y hay un alto riesgo de sufrir un accidente en el trabajo una enfermedad, dando como consecuencia altas pérdidas en la persona y en la organización.

6. “Fases del estrés” (Zaldivar, D. 1996 pág. 119)

La primera fase, la llamada fase de alarma, se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante, el organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pudieron provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración. Prosigue la fase de resistencia: en esta fase si

la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento.

El cuerpo se estabiliza o “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos que son ilimitados. La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

Y por último está la fase de agotamiento, que se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado.

7. Causas que generaron situaciones de estrés

Entre las causas generales y más frecuentes que produjeron estrés en las organizaciones se encuentran:

- El exceso de trabajo, el cual se da por una sobrecarga de trabajo excediendo en la capacidad efectividad en la productividad.
- El trabajo a ritmo elevado, al realizar una gran cantidad de trabajo obligatoriamente en un tiempo determinado.
- El aburrimiento y la monotonía, se da por una falta de actividad y rutina lo cual desmotiva al colaborador.
- No tener el conocimiento sobre la tarea que se debe realizar “es uno de los factores que genera más desconcierto e inseguridad en el colaborador y por lo tanto crea una situación que es vivida como amenazante” (Rocañin, 2004, pág. 75)
- Trabajo a turnos, el estrés se produce por una alteración de los ritmos circadianos que genera cambios en la conducta y en las emociones.
- El cansancio psíquico o fatiga profesional, surge cuando el colaborador piensa que sus aspiraciones y expectativas no son satisfechas, naciendo la creencia que estos nunca se cumplirán.

- Falta de preparación, el no estar al día con los avances y conocimientos nuevos en el ámbito laboral genera amenaza y hostilidad.
- El desempeñar roles diversos, como por ejemplo los que desempeña una mujer fuera del trabajo, conlleva a generar altos niveles de estrés.
- La tecnológica, aunque su función es para ejemplificar y facilitar el trabajo, si no se tiene la formación para su adecuado uso se puede convertir en un problema para la estabilidad emocional del individuo.
- Al igual que tener jefes incompetentes, líderes inadecuados pueden generar conflicto y establecer inseguridad y miedo entre los trabajadores de la organización.

Estas fueron las causas que generalmente producen estrés en los colaboradores, por lo cual dan como resultado varios síntomas como dolores de cabeza, estómago, insuficiencia coronaria, obesidad, tabaquismo, insomnio, entre otros.

8. “Consecuencias del estrés” (García R. 1995, pág. 97)

Se puede mencionar una de las consecuencias que sufre el trabajador, es que rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación.

Algunas reacciones somáticas y psicológicas que tienen un efecto en el ser humano, como lo son las reacciones psicológicas las cuales causan diversos síntomas como inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar y un nudo en la garganta, irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico, que si llegaran a ser muy intensos pueden llevar a sentimientos paralizadores, preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, entre otras manifestaciones del estrés.

“En el caso de las reacciones somáticas, son las que conllevan a enfermedades físicas, las cuales están relacionadas con muchas de las principales causas de muerte como: cáncer, deficiencias cardiacas, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidios.” (Puliti, 1988, pág. 85)

Una exposición excesiva a estas consecuencias de estrés y agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el “Síndrome de Burnout. Este síndrome se divide en tres síntomas generales” (Rocañin, 2004, pág. 53)

- a) Agotamiento emocional
- b) Despersonalización
- c) Fracaso en las expectativas y logros personales.

En agotamiento personal, se da una pérdida de energía, hay fatiga física y va aumentando progresivamente, hay dificultad para concentrarse y poca agilidad. En la despersonalización hay una actitud negativa, irritabilidad y rechazo hacia los demás. En cuanto a la baja realización personal, hay un sentimiento de incapacidad y frustración profesional, además disminuye la autoestima y hay una ineficiencia laboral.

Las consecuencias que entrelaza el estrés son las siguientes:

8.1 “Consecuencias sobre la persona” (García R. 1995, pág. 97)

Estas dependerán según la edad, en necesidades, expectativas, estados de salud y fatiga de las personas. Según el nivel de importancia será el grado de manifestaciones, en un nivel leve las manifestaciones pueden ser irritabilidad y ansiedad, insomnio, posibles problemas de concentración.

En un nivel moderado las manifestaciones pueden haber aumento de horas de ausentismo en el trabajo, sentirse fatigado sin ninguna razón, indecisión, aumento en el consumo de alcohol, tabaco, comida.

A un nivel severo de importancia las manifestaciones pueden ser depresión, problemas de salud como del corazón o digestivas, aislamiento de la sociedad, encierro, pensamiento de autodestrucción o actos suicidas.

- a) A nivel del sistema de respuesta fisiológica:

Los signos y síntomas pueden ser taquicardia, aumento de la tensión muscular, sudoración, sensación de un nudo en la garganta, dilatación de las pupilas, aumento del colesterol, entre otros.

b) A nivel del sistema cognitivo:

Los signos y síntomas pueden ser sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento a la falta de control.

c) A nivel del sistema motor o conductual:

Los signos y síntomas pueden ser hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, consumo de drogas como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de coito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

Entre las enfermedades más comunes por consecuencia del mal manejo del estrés laboral están las siguientes:

- Trastornos cardiovasculares como la hipertensión arterial, enfermedades coronarias, taquicardia, cefaleas.
- Trastornos respiratorios como el asma bronquial, hiperventilación, alergias.
- Trastornos gastrointestinales como la úlcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.
- Trastornos musculares como los tics, temblores, alteraciones en los reflejos musculares, cefaleas musculares, lumbalgias.
- Trastornos dermatológicos como el prurito, acné, psoriasis.
- Trastornos sexuales como la impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo o la libido.
- Trastornos endocrinos como el hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de cushing.
- Trastornos inmunológicos como la inhibición del sistema inmunológico, las defensas.

8.2 “Consecuencias familiares” (García R. 1995, pág. 97)

Cuando el tiempo del colaborador es consumido por el trabajo tiende a transmitirse esa tensión y estrés a la familia, y se produce un empobrecimiento en estas relaciones interpersonales familiares y aparecen problemas en la convivencia.

Los efectos negativos que se desarrollan en el ámbito conyugal, con los hijos, en su educación, con sus progenitores, en el cuidado de un anciano, en el cuidado de un enfermo y las convivencias familiares son pospuestas o anuladas.

8.3 “Consecuencias para la empresa” (García R. 1995, pág. 100)

Cuando los colaboradores están sometidos a altos niveles de estrés negativo, las pérdidas de las empresas en el factor económico como el deterioro y desgaste del personal son graves, los efectos son los siguientes:

- Disminución de la productividad: el colaborador realiza lo mínimo en su jornada laboral, no está motivado y no se preocupa por aumentar la productividad.
- Aumento del ausentismo: es frecuente que el trabajador se reporte enfermo generado esto por la insatisfacción y su entorno laboral provocando que el colaborador se enferme.
- Petición de cambio de trabajo: se da porque el colaborador no está satisfecho con lo que hace y busca una variedad de tareas, un mejor ritmo de trabajo, mejores horarios y más autonomía.
- Aumento de accidentabilidad: por la desmotivación y desgano, el colaborador tiene una pérdida de la concentración y aumenta el riesgo de accidentes a sí mismo y a los demás.
- Falta de compañerismo: es provocado por el desinterés de compartir con los demás y prefiere el aislamiento social y laboral.
- Aumento de quejas de los clientes: con el deterioro dentro de la organización que empezó con el colaborador y prosigue a la producción, esto se refleja en la entrega del producto final con los clientes principalmente en la disminución de la calidad.

- Mayor necesidad de supervisión: es necesario un mayor control en los colaboradores teniendo como consecuencia mayor producción de estrés y desmotivación por el hecho que los estén vigilando.
- Aumento de quejas al servicio médico: va enlazado con el absentismo, el médico de la empresa recibe muchas más consultas por gastritis, cefaleas, dolores musculares.

Para “la prevención del estrés se deben tener en cuenta ciertas condiciones que pueden afectar al colaborador” (García R. 1995, pág. 105), entre los cuales está:

- Los horarios: deben de adecuarse para que no afecten la vida externa del colaborador y no sobrecargue su tiempo extra.
- Participación: importante que los colaboradores den su opinión sobre los problemas en el trabajo y aportes que tengan sobre el mismo.
- Responsabilidades: importante que cada colaborador tenga claro cuáles son sus responsabilidades, limitaciones y competencias.
- Ocio: necesario salir del entorno laboral, esto ayudará a eliminar el estrés acumulado, así permitirá un mejor desempeño laboral.
- Reposo: dar descanso entre horas, son convenientes estrategias con técnicas de relajación para haber aprendido a controlar el estrés y la tensión.

Algunas de las estrategias sencillas que un colaborador pueda realizar para disminuir o bien desaparecer el estrés son las siguientes: la meditación, esta ayuda al colaborador a obtener más control de sus pensamientos, la relajación física que abarca la respiración, ejercicios corporales, entre otros. La meditación, es la estrategia que consiste en una profunda reflexión, silencio, atención sobre algún aspecto importante, en la vida de los colaboradores, que los hiciera sentirse relajados, y al mismo tiempo dispuestos a iniciar de nuevo con sus labores cotidianas.

La siguiente estrategia es la relajación física, en la cual se utiliza la respiración en que debe inhalar y luego expulsar por la boca, es importante hacerlo lento y consistente. Estos son los tres pasos importantes que hay que tomar en cuenta al momento de realizar la relajación física:

1. Inspiraron contando hasta 10 suavemente.
2. Exhalaban repitiendo en silencio la palabra: "Me siento calmo o me siento relajado".
3. "Repetir el proceso cuantas veces sea necesario" (Fontana, 1996, pág.85)

Estas son algunas de las técnicas que fueron útiles para poder combatir el estrés en alguna de las circunstancias de la vida de los colaboradores. Y lo bueno de estas técnicas es que se pueden realizarse en cualquier momento para que la persona pueda concentrarse de nuevo en sus actividades diarias.

9. La Organización y su papel en el control del estrés laboral

No cabe duda que en determinado punto de la salud del trabajador la organización debe intervenir directamente en la búsqueda de prevención, reducción e inclusive la superación al problema del estrés. El cuidado de la salud laboral, dependerá entonces del trabajador, pero especialmente de la organización, ya que mejorar esta requiere un cambio parcial o total de la organización, orientado a incrementar la "calidad de vida laboral" (María Duran 2010) y a potenciar a su personal como una condición no solo para mejorar su salud personal sino también su trabajo y desenvolvimiento en la empresa.

A través de los años las organizaciones se han visto en la necesidad y exigencia de la creación de políticas y medidas normativas que busquen y promuevan la seguridad e higiene industrial, contribuyendo en el mejoramiento de las condiciones laborales y en la satisfacción de las necesidades insatisfechas de sus trabajadores, logrando así optimizar el estado de bienestar psicológico y físico del personal en su ambiente de trabajo para el beneficio de la organización. La Organización Mundial de la Salud señala que el estrés laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención:

- Prevención primaria: implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.
- Prevención secundaria: se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias

individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (afectividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).

- Prevención terciaria: relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de sugestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta además de la mejora de prestación de servicios de salud ocupacional.

En realidad, cuando se presenta el estrés laboral es importante tener en cuenta que no es el trabajo el que enferma sino los conflictos que se dan en ese ámbito. El ser humano necesita trabajar para vivir, para realizarse como persona; pero cuando esto no ocurre aflora el estrés, que es subjetivo y personal para cada uno.

Como naturaleza del ser humano el intercambio de sentimientos, experiencias y conocimientos con seres de su misma especie crean lazos de interacción, llamados relaciones interpersonales. Según Bernard M., las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario, frustrar, decepcionar. Es un intercambio social, proceso por el cual dos personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes, satisfacer necesidades mutuas y construir una relación satisfactoria. Las relaciones interpersonales forman parte del desarrollo del ser humano, son pieza fundamental de su crecimiento e integración con el resto de la sociedad a través del fortalecimiento de las mismas en cualquier ámbito de la vida se da un intercambio de emociones negativas y positivas que hacen que mantener una interacción con otra persona valga la pena o no.

En otras palabras, la calidad de vida laboral, se resume al clima laboral que la institución pueda brindarles a sus colaboradores. Es por esto que si la atmósfera laboral es agradable y satisfactoria para el trabajador los niveles de estrés se mantendrán controlados minimizando los problemas de salud y aumentando la productividad. Caso contrario que el factor del clima laboral sea solo un reactor más de estrés aumentando la fatiga extrema y la pérdida de pasión por el trabajo.

CAPÍTULO III

● Alcance y el Diseño de la investigación

El enfoque que contiene esta investigación será cuantitativo, utilizando el análisis de los datos con el objeto de responder a las interrogantes de investigación. Se basa en las mediciones numéricas, el conteo y el análisis estadístico para describir patrones de comportamientos del estrés laboral para señalar la información. Efectúa las mediciones de las variables y aplica diferentes técnicas estadísticas para robustecer los resultados. La investigación tiene un alcance descriptivo, el cual depende plenamente del problema de investigación y sigue el curso de una investigación descriptiva que analiza cómo es, y cómo se manifiesta el estrés laboral en las generaciones sociales de la entidad financiera. Busca detallar los factores que inciden en el desarrollo del estrés en las generaciones sociales, los cuales pueden ser físicos como psicológicos, afectando la salud integral del individuo, es decir en el área laboral, sino también en el área familiar y social.

El diseño de la presente investigación es no experimental por sus características, no se hacen variar intencionalmente las variables, se efectúa la observación del fenómeno estrés laboral en su ambiente natural.

● Descripción de la muestra

En la presente investigación, los datos recabados corresponden a la población con la que se realizó la investigación fueron colaboradores de una entidad financiera ubicada en la zona 10 de la ciudad capital de Guatemala, cuya población posee el perfil para poder clasificar en diferentes edades las generaciones que conviven diariamente en la institución financiera. Además, se tomó como criterio la accesibilidad y que cumplieran con los criterios de inclusión para la investigación, los cuales son: colaboradores con edades entre 18 y 80 años, ambos sexos. Los sujetos en total son 30 de éstos se seleccionó la muestra que la conforman colaboradores del Back Office (puestos administrativos) que pertenecen a diferentes puestos desde asistente, analista y jefaturas.

Tales elementos-datos dependen de la probabilidad en su selección, ya que se tendrán valores parecidos a la población en general en la entidad financiera, por tales razones la muestra de la investigación que se realizó es probabilística, siendo la principal característica de estos elementos radica que a partir de estos se pueden hacer inferencias en la población total.

Instrumentos



Instrumentos	Baremo	Confiabilidad	Validez	Pilotaje
<i>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral</i>	<p>Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.</p> <p>Ministerio de la Protección Social. República de Colombia- Pontificia Universidad Javeriana,</p>	<p>La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937.</p>	<p>La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones, Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos.</p>	<p>El pilotaje se realizó con 4 personas en rangos de edades de 20 y 40. Para poder validar las diferentes percepciones en los objetivos de la investigación.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prueba contiene 123 ítems, por lo que la muestra deberá contar con tiempo para realizar la prueba completa. • Como recomendación dada por la institución se puede realizar en 2 fases para que

		Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A como para la B. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos.	<p>puedan completar cada fase en 15 minutos máximo en días distintos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piden confidencialidad de datos • Algunos han pedido hacerla de manera escrita.
--	--	---	--



Instrumentos	Baremo	Confiabilidad y Validez	Pilotaje
<i>Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión</i>	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos	El cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-	El pilotaje se realizó con 4 personas en rangos de edades de 20 y 40. Para poder validar las diferentes

<p>Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.</p> <p>Ministerio de la Protección Social. República de Colombia- Pontificia Universidad Javeriana,</p>	<p>36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.</p> <p>Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental).</p> <p>Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario. La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$).</p> <p>La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).</p> <p>Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.</p>	<p>percepciones en los objetivos de la investigación.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta prueba fue de más aceptación por el tiempo que es más breve para realizarla.
--	--	---

Árbol de categorías



ARBOL DE CATEGORIAS				
	Fenómeno	Categorías	Subcategorías	Indicadores
"Factores que inciden en el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera."	Estrés Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidades del estrés laboral • Factores que generan estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Causas que generan estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Signos y síntomas • Cantidad de trabajo • Esfuerzo mental • Responsabilidades • Jornada de trabajo • Control del trabajo • Adaptación al cambio • Servicio al cliente.
	Generaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Hexágono Vital • Engagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Formación y capacitación • Relaciones con el jefe • Relación con compañeros • Rendimiento del trabajo • Satisfacción • Recompensa



Procedimiento de investigación

"Factores que inciden en el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de una entidad financiera"										
Lista de actividades para lograr los objetivos de investigación										
Inicio			Desarrollo				Cierre			
Actividad	Estatus			Actividad	Estatus			Actividad	Estatus	
Selección de Problema de investigación				Creación de Instrumento digital				Obtención de reporte de Resultados		
Selección y Aprobación de Empresa				Comunicado de Investigación				Calificación de Instrumentos		
Selección de Muestra				Motivar y activar atención				Analizar los resultados		
Selección de Instrumento				Aplicación de Instrumentos				Realizar informe		
Aprobación de Instrumento				Comunicado de agradecimiento				Retroalimentar		
Aprobación de Instrumento Empresa										



Diseño y metodología:

Luego de aplicar los 2 cuestionarios se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos. Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

Se utilizarán las medidas de tendencia central ya que serán puntos en una distribución obtenida, los valores medios o centrales de ésta, y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición de la variable a analizar. El nivel de la medición de la variable determina cuál es la medida de tendencia central apropiada para interpretar según los resultados.

En el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral al describir los datos, se deberá tomar en cuenta el rango potencial de la escala, en este instrumento se utilizará la escala de actitudes de tipo Likert para medir la actitud, y que nos permitirá detallar los resultados de la muestra.

Con el Cuestionario para la evaluación del estrés se utilizarán polígonos de frecuencia que nos permitirá relacionar la puntuación con sus respectivas frecuencias, y que nos indicará hacia donde se concentran los resultados obtenidos en la escala de la variable de estrés laboral, obteniendo así graficas de los resultados y la descripción de los mismos

Capítulo IV

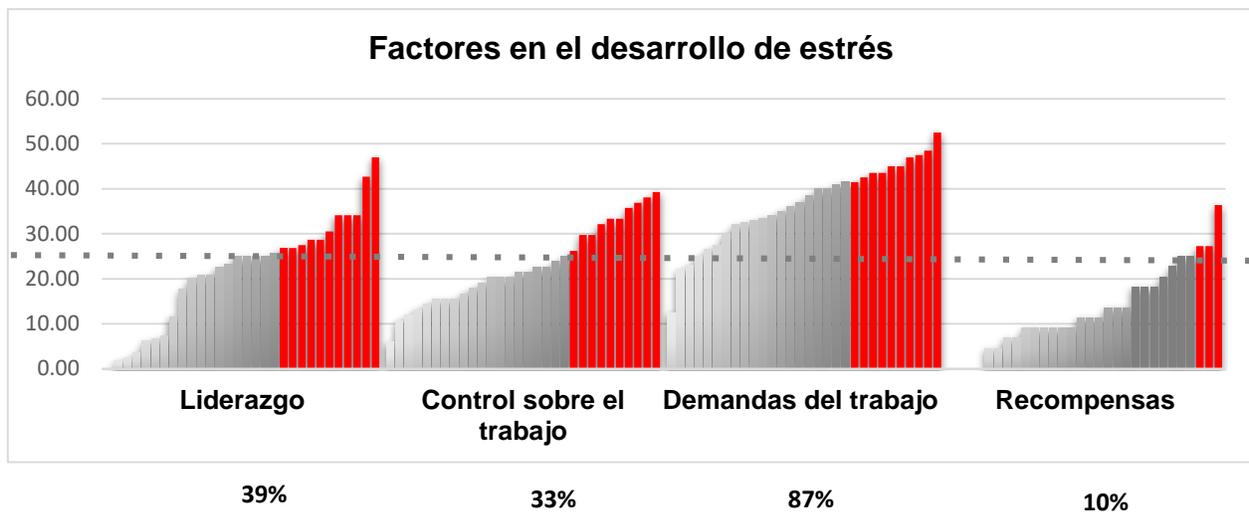
Descripción del proceso de aplicación de instrumento:

El procedimiento de la aplicación de los instrumentos se aplicó en dos fases, en la primera se realizó un pilotaje en el cual se contó con la participación de dos personas de la entidad financiera a los cuáles se les dio una explicación de la encuesta y cuál era su objetivo con la prueba piloto, al finalizarla brindaron sus observaciones dando dos tipos, en tiempo y confidencialidad de los datos, las mismas fueron tomadas en consideración para la aplicación en la muestra verídica de la investigación cuya población posee el perfil para poder clasificar en diferentes edades las generaciones que conviven diariamente en la empresa.

Al contar con la autorización de la muestra (30 personas) en la presente investigación, se les aplicaron las siguientes evaluaciones cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral el cual a solicitud de la empresa y por la cantidad de preguntas se dividió en dos fases, y el Cuestionario para la evaluación del estrés solo en una fase. Por lo que el tiempo de la aplicación de los cuestionarios se finalizó en 3 días, en los cuales a los participantes se les envió un comunicado invitándolos a la participación de la investigación, y al finalizar el proceso se les entregó una tarjeta impresa que contenía el mensaje de agradecimiento por su valiosa participación en este estudio.

Análisis e interpretación de datos

Gráfica no. 1



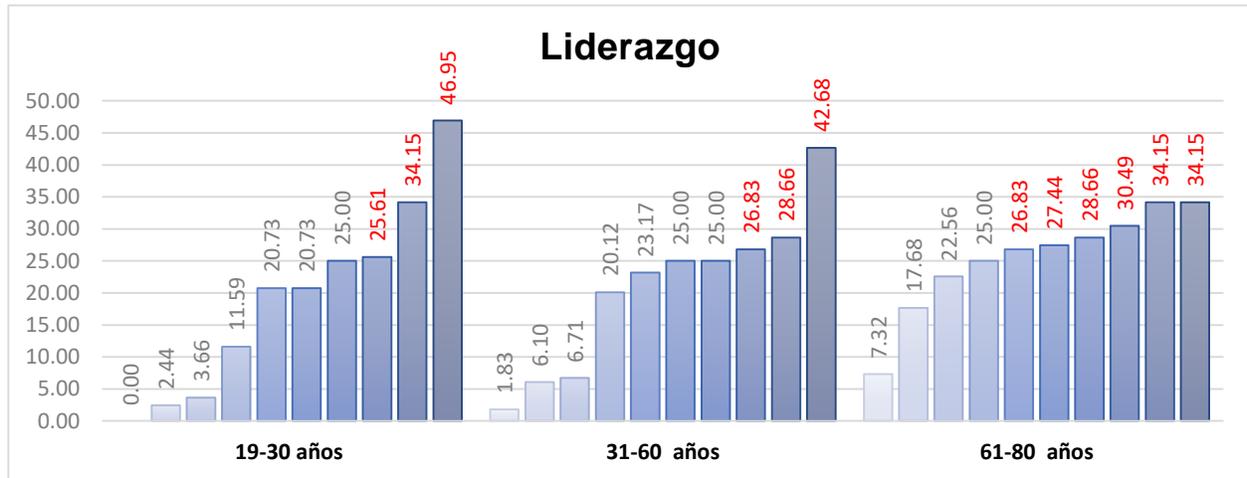
Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años, con un rango de atención relevante a 25.9

En la gráfica no. 1 se pudo observar las dimensiones de liderazgo, control sobre el trabajo, según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral demandas del trabajo y recompensas; factores que intervienen en el desarrollo del estrés laboral, las cuales indicaron según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 25.9 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor.

Se pudo observar que en la dimensión de Demandas del trabajo el 87% de la muestra se encuentra en un nivel de Riesgo medio a Riesgo alto que según la interpretación este riesgo corresponde a “Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.”. Así mismo la interpretación de “Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica No. 2

Factores en el desarrollo de estrés



Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años

El factor de Liderazgo en aspectos como las características propias del liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y la relación con los colaboradores se hizo la distinción entre tres segmentos de edades, con un rango de 19-30, 31-60 y 61-80 años.

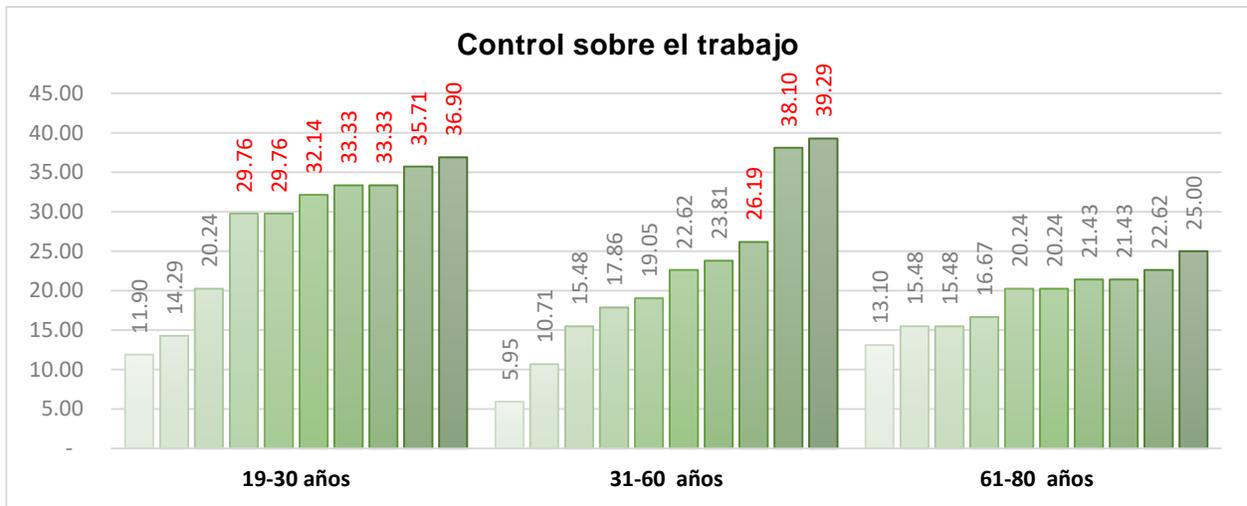
En la gráfica no. 2 según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral las cuales indicaron según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 25.9 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor. En donde se pudo observar que en el rango de 19-30 y de 31-60 años un 30% de la muestra de cada rango de edad se encontraba en un nivel medio de riesgo que según interpretación nos indica que el “Riesgo es medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.”.

En el rango de 61-80 años un 60% se encontró según interpretación de riesgo en un nivel de riesgo Alto, nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con

respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica No. 3

Factores en el desarrollo de estrés



Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años

El factor de control sobre el trabajo en aspectos de claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y autonomía sobre el trabajo se hizo la distinción entre tres segmentos de edades, con un rango de 19-30, 31-60 y 61-80 años.

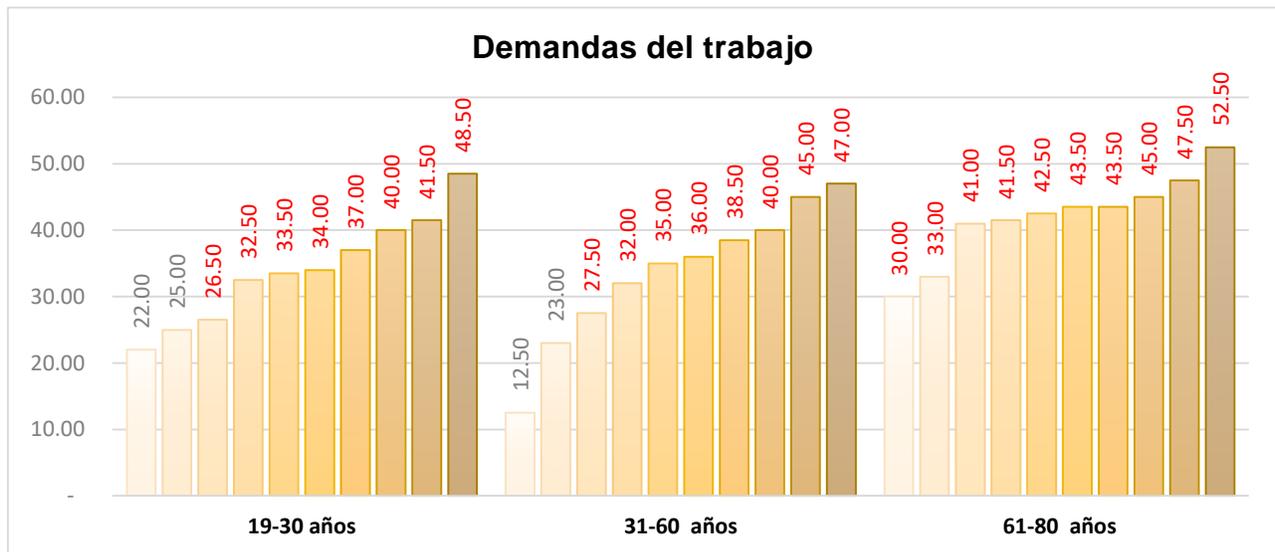
En la gráfica no. 3 según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral las cuales se indicaron según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 25.9 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor.

Se pudo observar que el rango de 19-30 años el 70% de la muestra se mantuvo en un riesgo medio, que en la interpretación nos indica que deberán realizarse acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos futuros.

En el rango de 31-60 años el 30% se encuentra en un riesgo alto que en la interpretación del resultado indicó una importante posibilidad de respuesta de estrés y requiere una intervención con prioridad.

Con el rango de edad de 61-80 años se pudo observar que la muestra se mantiene en un riesgo bajo, que significó que los síntomas o signos que se presenten sean relacionados con estrés. Este resultado puede tener acciones con objeto de mantenerlos a este nivel.

Grafica No. 4
Factores en el desarrollo de estrés



Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años

El factor de demanda de trabajo en las demandas ambientales y de esfuerzo físico, emocionales, cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo; se hizo la distinción entre tres segmentos de edades, con un rango de 19-30, 31-60 y 61-80 años.

En la gráfica no. 4 según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral las cuales indicaron según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de

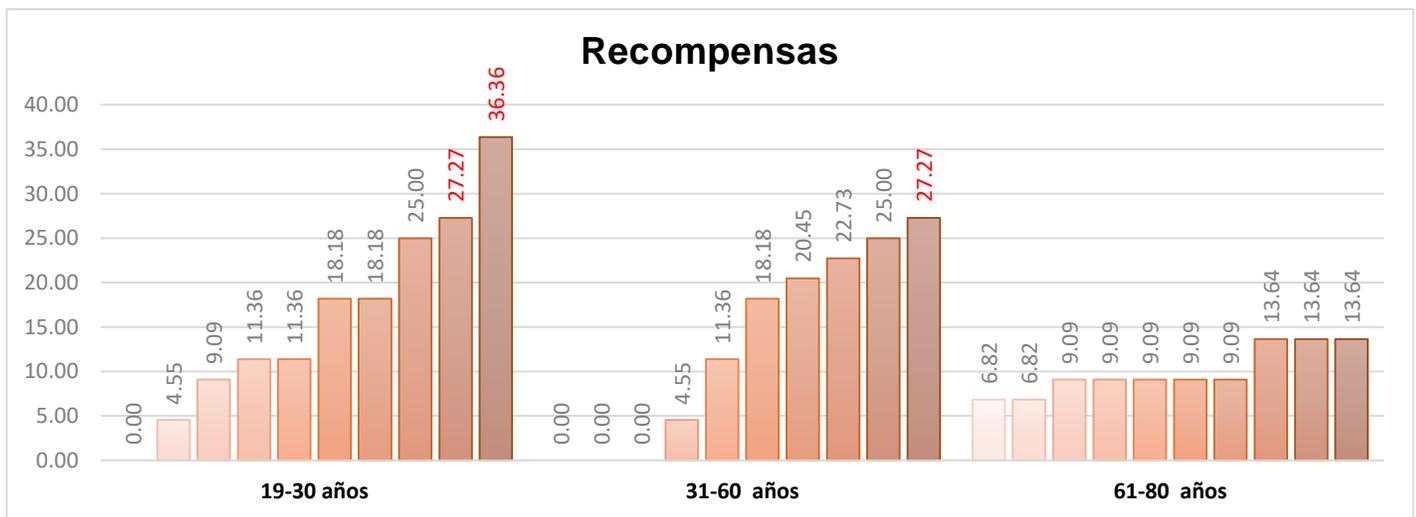
las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 25.9 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor.

Se observó que los rangos de edad de 19-30 y 31 a 60 años la muestra indico que el 80% tiene un riesgo alto y llega al riesgo muy alto.

Con el rango de 61-80 años, el 100% de la muestra se encontró en un nivel de riesgo muy alto que este nivel de riesgo con tienen amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica No. 5

Factores en el desarrollo de estrés



Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años

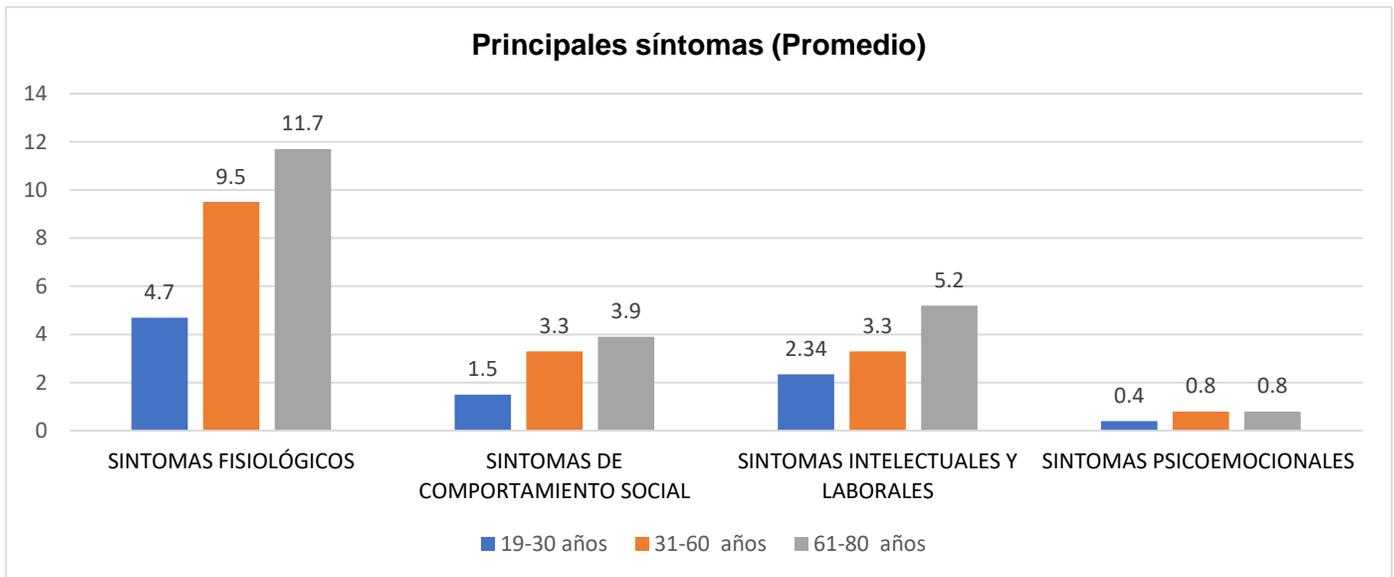
El factor de recompensas que incluye recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, así como los reconocimientos y compensación; se hizo la distinción entre tres segmentos de edades, con un rango de 19-30, 31-60 y 61-80 años.

En la gráfica no. 5 según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral las cuales indicaron según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de

las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 25.9 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor.

En el rango de 19-30 y 31 a 60 años el porcentaje (20% y 10%) se encuentra en un nivel medio, que en la interpretación nos indicó que deberán realizarse acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos futuros. En el rango de 61 a 80 años se mantienen en sin riesgo que nos indicó que ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Grafica No. 6



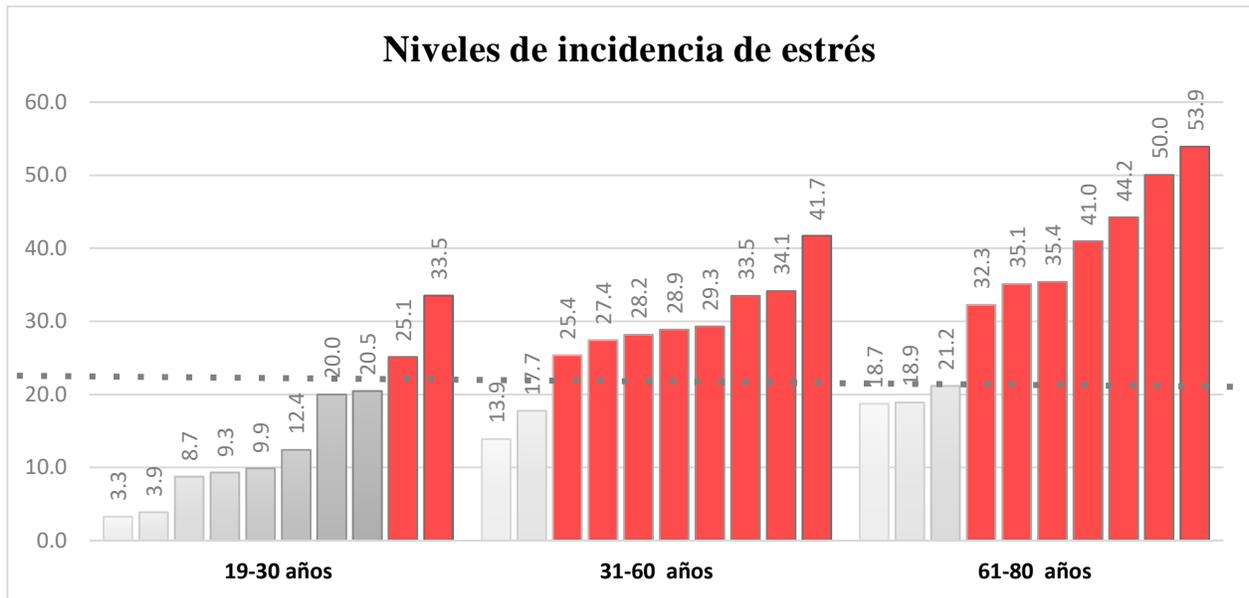
Fuente: datos del Cuestionario para la evaluación del estrés aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años

En la sintomatología agrupada en síntomas fisiológicos, de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, así como los síntomas psicoemocionales, se pudo observar en la gráfica no. 6 que según los rangos de 19-30, 31-60 y 61 a 80 años de edad, en síntomas fisiológicos los que presentaron mayor promedio es el rango de 61-80 años, así como en los síntomas de comportamiento social, en intelectuales y psicoemocionales.

El rango de 31-60 años se encuentra en un promedio medio en los síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, en intelectuales y psicoemocionales. El rango de

menor promedio es el rango de 19 a 30 años, que refiere la menor manifestación de síntomas.

Grafica No. 7



Fuente: datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral aplicado a colaboradores de entidad financiera, muestra de 30 personas que están en un rango de 18 a 80 años, con un rango de atención relevante a 17.7

En la gráfica no. 7 se pudo observar los niveles de incidencia de estrés laboral, que según cuestionario para la evaluación del estrés. Los resultados se interpretan en el sentido de que, a mayor puntaje obtenido, mayor es el nivel de síntomas de estrés. Se hizo una distinción entre tres segmentos de edades, con un rango de 19-30, 31-60 y 61-80 años. Según el baremo y el puntaje bruto de transformación de cada una de las dimensiones el nivel de riesgo, según esta escala a partir del 17.7 el nivel de atención de riesgo es de medio a mayor.

Se observó que en el rango de 19-30 años, el 20% de la muestra presenta una interpretación de nivel medio en donde los síntomas es indicativo de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. En el rango de 31-60 años, se pudo observar que el 80% de la muestra se interpreta en un

nivel Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En el siguiente rango de 61 a 80 años se evidencio que el 70% de la muestra mantuvo un nivel de estrés Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Discusión de Resultados:

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o que necesariamente conlleve efectos negativos; sólo cuando las respuestas de estrés como consecuencia de innumerables estímulos o situaciones ambientales son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas, pueden producir una variedad de trastornos fisiológicos en el organismo y ejercer un efecto psicofisiológico perjudicial, así como estados emocionales perjudiciales.

Se pudo inferir que de acuerdo con la etapa de la vida en que se encuentre la persona, ésta deberá enfrentar estresores diferentes a los que se presentan en otras etapas y contará con diferentes maneras de afrontarlos. Si bien es cierto que hoy en día se vive a un ritmo en el que las situaciones estresantes parecen multiplicarse, también es una realidad que gran parte de las personas pueden recuperarse. Lo importante es tomar las medidas preventivas y correctivas adecuadas para que los niveles de estrés no lleguen a provocar un estado patológico donde resulten nocivos y hasta fatales para la salud de los colaboradores.

Las preguntas de la investigación estuvieron orientadas a conocer el estrés laboral dentro de la organización, como se observan en los resultados en los factores que pueden llegar a aumentar el desarrollo del estrés el factor de demandas de trabajo ya que prevalece con mayor puntaje en las respuestas que los colaboradores indican que genera un mayor grado en generar estrés laboral, siendo estas las demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales, de exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, así como las demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y la consistencia del rol.

“La sobrecarga se presenta en situaciones en las cuales el colaborador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede satisfacer. Una pesada carga de trabajo significa limitaciones tanto en tiempo libre como cuando surgen urgencias que se dan día a día tanto personales como de trabajo, muchas veces esto se

convierte en un sentimiento de impotencia pues se tiene tantas cosas que hacer y se termina cayendo en un espiral de estrés y al mismo tiempo de frustración que a la larga afecta a la salud". (Entrepreneur, 2009).

El desequilibrio en el trabajo y sus tiempos puede llegar a afectar al individuo que desempeña un cargo de puesto específico lo cual no es conveniente para la organización ya que el recurso humano aporta de manera significativa dentro de la misma. A veces no hay una sola causa vinculada al estrés laboral. Podría suceder si las cosas pequeñas se acumulan con el tiempo, o debido a una mezcla de circunstancias tanto en lo laboral como en lo personal.

Menciona Jaramillo (2018), en su tesina "la influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la dirección de promoción y comunicación", estudio realizado con personal de una institución educativa en Ecuador, cuyo objetivo fue medir el nivel de carga laboral que los colaboradores presentan, así comprobó que la influencia del estrés está ligado a la sobrecarga laboral produciendo un riesgo laboral inminente. Por lo que en la investigación presente se concuerda con esta conclusión de la autora por los resultados que generan las 3 clasificaciones de edades (Generación Z, Y, X) siendo este un factor de foco de atención para gestionar y lograr un buen estado de salud emocional y organizacional en la empresa.

Como siguiente factor importante que se pudo observar como segundo porcentaje más alto entre los factores de estrés es el liderazgo, el líder tiene en su poder el progreso de las organizaciones, su comportamiento influye directamente en sus seguidores, es el principal responsable del éxito o fracaso de estos, quienes son los que se encargan de ayudar a cumplir los objetivos organizacionales (Morán, 2007). La habilidad directiva considerada más importante dentro del ámbito empresarial actualmente se podría decir que es el liderazgo (Vázquez 2006), según estudios del *Human Resources Institute*, el liderazgo es el punto uno para la dirección eficaz del personal. El estudio de la firma consultora McKinsey llamado "War for talent", "encontró que las empresas que actuaban

con convicción en el liderazgo eran mucho más rentables que aquellas donde ésta faltaba”.

El liderazgo debe ser asumido con sentido de compromiso y vocación de servicio, de manera que se pueda evitar los conflictos que surgen de una mala administración, del poder que se da por un liderazgo ineficaz. Los líderes ineficaces solo exigen resultados sin mostrar primero los caminos necesarios para lograrlos, lo cual genera estrés laboral, desunión en el equipo, provoca la aparición de la falta de confianza, comunicación, comprensión, y compromiso frente a los objetivos planteados. El fracaso de los equipos surge por no existir planificación por parte del líder, por la falta de organización, dirección y control en los equipos de trabajo.

El liderazgo no se desarrolla en un día, es un proceso que se desarrolla día a día y dura toda la vida, no importa donde ha empezado la empresa, la capacidad de liderazgo no es estática y siempre se puede mejorar. Al tratarse el liderazgo siendo éste un proceso de influencia mutua, las cualidades que se necesitan para ser un líder no son exclusivas de una sola persona, pues puede haber uno o varios líderes dentro de una organización, ni tampoco el líder debe actuar de la misma manera en todas las situaciones y grupos de personas, pues este debe tener diferentes actitudes según las circunstancias en las que se encuentre la empresa, es decir debe tener diferentes estilos de liderazgo. Pues el líder más efectivo utiliza diferentes estilos de liderazgo, apropiados para cada situación.

El mayor resultado del factor de Liderazgo se muestra en el rango de edad de 61-80 años, que puede relacionarse con el concepto detallado anteriormente. A falta de un liderazgo que se enfoque a visualizar, buscar y adaptarse a cada grupo de personas que tiene a su mando se podrá observar la posibilidad de la debilidad en este factor que es parte de la columna vertebral de un buen clima laboral y personal.

Al describir la sintomatología del estrés laboral en las diferentes generaciones sociales en la entidad financiera, se puede observar que la generación X se siente más afectada en síntomas fisiológicos, afectando sus comportamientos sociales, así como su área intelectual y los síntomas psicoemocionales. Hernández y Romero (2010) indican en la

revista Psicología Iberoamericana “Estrés en Personas Mayores y Estudiantes; Un Estudio Comparativo” en sus resultados de investigación en su tabla de sintomatología permite observar en los adultos mayores, en comparación con los estudiantes:

- Se sienten más frustrados
- Temen más no poder alcanzar sus metas
- Tienen más enfermedades que los estudiantes
- Son más los estudiantes que perciben su salud como buena o muy buena que los adultos mayores
- Están más satisfechos los adultos mayores con el apoyo de sus amistades que los estudiantes
- Son más los adultos mayores que se sienten independientes en relación con los estudiantes.
- Son más los adultos mayores que se sienten abrumados por sus problemas que los estudiantes.

Los adultos mayores tienen desventajas al momento de estar dentro de una empresa, como por ejemplo la rigidez, en la tercera edad los colaboradores son poco propensos al cambio y prefieren ambientes más estructurados. Así también el cansancio desde el punto de vista físico, existe un natural deterioro biológico que en determinadas funciones afecta la eficiencia del adulto mayor en el trabajo. También la falta de proyección en los adultos mayores en la corta vida laboral que les queda a los adultos mayores no les permite una proyección de una carrera con más tiempo. Esto hace que eviten tareas más pesadas. No podrán cumplir funciones donde el esfuerzo humano o fuerza sea una condición de acceso al trabajo; todos estos aspectos concuerdan con los aspectos sintomatológicos que describen los resultados a la generación X.

Considerando estos aspectos descritos se coincide que las personas de la tercera edad tanto en la vida laboral como personal se están enfrentando a diversas situaciones que generan situaciones de frustraciones, miedos etc. Al agregar el estrés laboral bajo los efectos de los factores de trabajo que influyen de mayor manera a este rango de edad genera un foco de riesgo alto para atención en la empresa, tomando en consideración

que la mayoría de estas personas que se encuentran en este rango de edad, actualmente desempeñan un cargo de jefatura. Como se observa en el resultado de la incidencia del estrés según el rango de edad se puede inferir que el rango con niveles más altos lo presenta la generación Y, seguido por poco la generación X, dejando a la generación Z como la más baja en incidencias.

Siguiendo con el estudio de Hernández y Romero (2010) indican en la revista Psicología Iberoamericana “Estrés en Personas Mayores y Estudiantes; Un Estudio Comparativo” en sus resultados de investigación en su tabla Niveles de estrés de personas mayores y estudiantes universitarios al comparar nivel bajo con alto entre ambas poblaciones se encontró una diferencia estadísticamente significativa en un nivel más bajo de estrés las personas mayores comparadas con los estudiantes. De ello se infiere que los estudiantes tienen un mayor nivel de estrés que los adultos mayores.

En oposición a las creencias que afirman que la etapa de la vejez es una etapa de gran estrés debido a la amplia gama de pérdidas que se padece en esta edad, la falta de independencia así como de adaptación a nuevas situaciones, la pérdida de apoyo social y familiar, entre otras, en el estudio de Hernández y Romero (2010) demuestra que las personas mayores no necesariamente son seres infelices, desprotegidos y hechos a un lado por la sociedad que prefiere los atributos juveniles a los de las personas de edad avanzada. La vejez puede ser una época de ganancias gracias a todas las habilidades y capacidades adquiridas a lo largo de la vida que precisamente contribuyen a enfrentar y/o a compensar las pérdidas que se sufren, en especial en el último ciclo vital.

Tomando las conclusiones que genera este estudio se puede contrastar con los resultados de la presente investigación por los datos que generan en la incidencia del nivel de estrés en las diferentes generaciones a la cual la generación Y en las edades de 31 a 60 presentan un nivel muy alto de estrés generado por diversas acciones que no pueden controlar al cien por ciento y cada una va generando un peso en la vida laboral y personal de esta generación. En el estudio de Hernández y Romero (2010) indican que los adultos mayores no presentan niveles altos de estrés, en esta premisa no se

concuenda ya que los resultados que arrojan los niveles de la generación X están solo a un diez por ciento menos en comparación a la generación Y.

Se pudo deducir que de acuerdo con la etapa de la vida que este situado cada colaborador así sus estresores serán diversos y la manera en que los pueda enfrentar será diversa. Por ejemplo, mientras que para los de la Generación Z sus principales estresores pueden ser son los asuntos universitarios, para la generación X son los problemas familiares, pues, aunque también tales cuestiones son una fuente de estrés para aquellos, lo son aún más los relacionados con el ámbito educativo.

La gran mayoría de las conductas de los seres humanos obedecen a un patrón de satisfacción de necesidades, ya sea en el plano consciente o inconsciente. Las conductas humanas no responden a factores aleatorios o a fuerzas ciegas que no pueden ser conocidas, sino que de manera que puede ser explicado en una frase o, a lo sumo, implícitamente se orientan a cubrir una necesidad. Esto obedece al principio natural del homeostasis (también presente en otros organismos vivos, aunque no es la cuestión que nos interesa abordar en este trabajo), según la cual el organismo busca en forma constante el equilibrio (Robins, 2004)

Es por ello que, frente a una ausencia o inadecuación en el equilibrio personal, el individuo siente una marcada incomodidad, que motoriza al sujeto en orientación hacia el factor satisfactor, para lo que deberá llevar a cabo determinadas conductas. Una vez hallado el objeto satisfactor, al menos por un tiempo limitado, recuperará su balance perdido hasta que nuevas ausencias se presenten en su percepción y entendimiento.

Maslow en su teoría psicológica formulada en 1943 en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” argumenta que todas las acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Según el psicólogo, existen distintos niveles de prioridades, jerarquizados, para cada una de ellas. Para explicar estos niveles y su relación, sus sucesores y estudiosos posteriores lo simplificaron en una pirámide

La pirámide de Maslow se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad:

(Maslow, 1954):

- Fisiológicas: cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar.
- Seguridad: son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.
- Afiliación: son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo.
- Reconocimiento: las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.
- Autorrealización: es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

Las necesidades de orden inferior, son las necesidades fisiológicas y de seguridad, las cuales se caracterizan por satisfacer a la persona de manera externa, como por ejemplo ir al baño, dormir o comer, tener casa y vestido etc. Las necesidades de orden superior, son las necesidades de estima, sociales y de autorrealización, las cuales se caracterizan por satisfacer al individuo de manera interna, por ejemplo, el tener una relación amorosa, tener amigos, ser reconocidos socialmente por lo que se hace, la felicidad o con lo que hace cada persona hecho con su vida, entre otras.

Al analizar esta teoría el estrés es un factor importante ya que si no se satisfacen las necesidades de base que son las de orden inferior no se podrá seguir adelante y esto provoca un estrés en el individuo que se encuentra en esta situación. La teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo. Para un empleado, el camino comienza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

El estrés laboral en particular es el desequilibrio entre los anhelos de un individuo y la efectividad de sus condiciones de trabajo, es decir, la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Entre las emociones que se presentan en este ambiente de trabajo se encuentran rabia, indefensión, decepción, miedo, culpa, fracaso, tristeza, vergüenza, aislamiento, falta de sensibilidad y desánimo (Lazarus y Folkman, 1986). Todas ellas se relacionan directamente con el estrés.

El estrés laboral presenta características destacables, entre ellas, la gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales que son capaces de producir estrés, la multiplicidad de respuestas ante condiciones similares, la dificultad de poder determinar a futuro el grado de estrés en un individuo y los cambios en la conducta que provoca el estrés prolongado: ausentismo, enfermedad crónica, disminución de la productividad, demandas a la empresa, etc. Los estresores laborales en general pueden clasificarse en seis categorías: cultura organizacional, estructura organizacional, el territorio, la tecnología, el liderazgo y el acoso psicológico (Gil-Monte y Peiró Silla, 1987).

La cultura organizacional se refiere a cómo se interrelacionan las personas a través de la estructura, las políticas y metas que generan una atmósfera o clima. Implica la experiencia de trabajar en una organización que puede conllevar a un estilo de vivir el trabajo de manera relajada o, por el contrario, un estilo muy tenso y orientado a las crisis. La cultura “produce” ambiente en relación a las conductas definidas como apropiadas o inapropiadas de sus miembros, valores compartidos y normas de sanción (formales o informales) en caso de que se afrente el estatus quo de la organización misma. La separación entre lo declarado y lo presentado en realidad son la principal fuente del estrés relacionado con esta condición (Lee, 2004).

Los estresores derivados de la estructura organizacional son fuente de estrés para el conjunto de los empleados. Usualmente, el mayor grado de burocratización de una estructura acarrea mayores dificultades para saltar los estamentos jerárquicos, produciéndose una mayor demora en la consecución de los objetivos laborales, cuando

una parte o la totalidad del trabajo dependen del insumo provisto de otra área. Asimismo, se considera que cuanto mayor centralización y sistemas de control tenga una organización, mayor será la tendencia de los empleados a presentar problemas de estrés laboral (Gil-Monte y Peiró Silla, 1997).

Conociendo a los principales estresores y factores causales del estrés laboral, queda describir las manifestaciones a través de sus efectos subjetivos, conductuales, cognoscitivos, fisiológicos y organizacionales. En particular en el estrés laboral los comportamientos que con más frecuencia se advierten en el análisis son: ansiedad, violencia y agresión, apatía, desgano, aburrimiento, falta de interés, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, mal humor, estados de ánimo variables, poca estima de la persona, amenaza, tensión, presión, nerviosismo y aislamiento. Como se puede apreciar, se trata de un amplio espectro de sensaciones, posiciones y roles. De los efectos subjetivos mencionados el que ha sido objeto de mayor estudio y del que más se conoce su impacto en las organizaciones es el relacionado con la depresión.

El estrés, pese a que se configura como una enfermedad que aparece por una psicomatización de los problemas, también tiene otros efectos negativos en la salud: por un lado, aumenta la propensión a las adicciones, pues se vuelve frecuente el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas. Algunas personas, además, somatizan el estrés con grandes ingestas de comida, lo que vuelve frecuente el desarrollo de la hipertensión, diabetes y obesidad. Cuando el estrés se encuentra en su etapa crítica, provoca que las personas se encuentren excitables, impulsivas, les cuesta expresarse, tienen risa nerviosa, temblores y sufren de intranquilidad. Todas estas características mencionadas con anterioridad se relacionan directamente con el estrés laboral. (Cox, 1978).

Capítulo V

Conclusiones

- Se identificaron los factores que inciden en el desarrollo del estrés en los colaboradores, en las áreas que observamos como el liderazgo, control sobre el trabajo, las demandas del trabajo y las recompensas se encuentran en un nivel si lo estimamos de una manera gráfica con una escala de colores de semáforo, se encontraban en color amarillo para poder intervenir y gestionar de una manera conveniente para que estos factores no sean crónicos. Los factores psicológicos como la sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, falta de control de impulsos los cuales perjudican la salud del colaborador.
- Se identificaron en los rangos por edades los niveles de incidencia de estrés en donde la Generación Y o Millennials tuvo un nivel muy alto, así mismo la Generación X tuvo un nivel de incidencia de nivel alto, y la generación de Z tiene un nivel medio. Así se pudo reconocer que el estrés si influye en la salud integral de los colaboradores de una organización, para realizar con eficiencia su labor dentro de la misma, perjudicando no solo el área laboral sino todas las demás áreas de la vida del colaborador
- Se determinaron los principales síntomas agrupados en síntomas fisiológicos, de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, así como los síntomas psicoemocionales, se pudo observar que la Generación Z tuvo un mayor porcentaje de síntomas fisiológicos siendo la generación más afectada en todas las demás agrupaciones de síntomas, la Generación Y, y la generación de X tienen sintomatología relevante en los síntomas fisiológicos, en donde a cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud.

- A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás. Con ayuda de algunas técnicas de relajación, meditación, los colaboradores de la organización lograron controlar el estrés laboral, no solo poniéndolo de ejemplo en su trabajo sino en todos los ámbitos posibles de su vida.
- Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

Recomendaciones

- Priorizar el cumplimiento del programa de intervención a los colaboradores de la entidad financiera para implementar las técnicas de relajación brindadas en los talleres, para que controlen el estrés derivado de los factores que inciden en dicho padecimiento para así tener una vida saludable integral.
- Lograr que los colaboradores identifiquen sus estresores durante una o dos semanas, hagan un registro diario sobre las situaciones estresantes que se han dado y cómo ha respondido a cada una ellas. Después que anoten toda la información posible (¿dónde sucedió? ¿quiénes estaban presentes? ¿cómo reaccionaron?, etc.), así como todos sus pensamientos y sentimientos. Esta técnica puede ayudarlos a identificar patrones de estrés y factores desencadenantes.
- Si el colaborador continúa evidenciando factores que inciden en el desarrollo del estrés, tanto físicos como psicológicos, deberá visitar a su psicólogo para ser tratado personalmente.
- Gestionar asignación presupuestaria para la implementación del programa “1,2,3 menos estrés” el cual prioriza la prevención al estrés y focaliza el bienestar dentro de la empresa.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos de Guatemala se le recomienda el incremento de investigación en este campo de estudio para desarrollar programas en el control y manejo de estrés como un factor que afecta la salud integral en el área laboral.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DEL PROYECTO

¡1,2,3 menos Estrés!

El presente proyecto se justifica porque está enfocado a encontrar la mejor manera de manejar el estrés laboral dentro de la institución financiera, puesto que, como ya se ha dicho, el estrés es generado por la percepción negativa de los colaboradores sobre su responsabilidad ante las diferentes demandas o exigencias en el ámbito laboral. Es decir, a todas las tareas y deberes de sus procesos diarios, mencionados en los capítulos anteriores, aspectos que, si no se manejan adecuadamente, pueden convertirse en estresores, generar estrés en el colaborador y causar diversos síntomas mencionados anteriormente.

Lo anterior permite desarrollar un proyecto que tiene como objetivo el manejo del estrés laboral, a través de la generación de espacios, donde los colaboradores puedan conocer el fenómeno, expresar sus experiencias e interactuar con los demás, logrando como resultado que los colaboradores por medio de la interacción de experiencias en el contexto laboral y espacios de discusión, se genere una mejor adaptación en su ámbito y un mejor rendimiento en su productividad.

El plan de intervención como se menciona en los capítulos anteriores tiene 4 fases, es decir líneas de acción siguientes:

1. Individual,
2. Grupal,
3. Convivencia empresarial
4. Y Compromiso

Las actividades que se desarrollan son basadas en el aprendizaje significativo con el fin que los colaboradores logren una mayor comprensión y cambios en su forma de trabajar, en la interacción con los demás y la manera de dar soluciones a los problemas que se generan en el ámbito laboral relacionados con el manejo del estrés laboral.

- **Análisis de participantes**

Los participantes considerados relevantes para conocer el estrés laboral en las diferentes generaciones sociales están conformados por los patronos, entes generadores del trabajo y el otro sector significativo identificados como actores clave los colaboradores que serán los beneficiarios de esta investigación, es decir, las personas que diariamente experimentan los resultados positivos de la implementación de las acciones de mejora.

Asimismo, se identifica a nivel de Estado, al El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la República de Guatemala (MSPAS) que le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país, así mismo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social que promueve la revisión y cumplimiento del marco legal e institucional laboral, que mejore las condiciones, dignifique a los trabajadores y garantice tanto a empleadores y trabajadores el desarrollo óptimo de las relaciones de trabajo.

Como ente rector que le compete ejecutar las políticas y las acciones orientadas a la prevención del estrés laboral detallo a los encargados del recurso humano dentro de las empresas.

La diversidad de generaciones sociales que conviven en la entidad financiera también son participantes claves dentro de esta investigación, es importante este proyecto para los colaboradores ya que podrán obtener conocimiento y prácticas que ayudaran a prevenir el estrés desde su perspectiva en la edad en la que se encuentran al momento de implementarlo.

Según los resultados que se observaron los más beneficiados serán las generaciones Y y X que han mostrado un nivel de incidencia de estrés laboral dentro de sus actividades diarias, adicional genera un impacto para reducir los síntomas fisiológicos que presentan todas las generaciones sociales y sobre todo influye en la perspectiva del factor de las demandas del trabajo al reducirlas.

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y Mandatos
Colaborado-res	<ul style="list-style-type: none"> ● Convivir en una empresa sana y que previene el estrés laboral. ● Permitir el desarrollo de las funciones del puesto en un ambiente equilibrado. ● Fortalecer los valores en la familia de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entorno con estresores laborales ● Desgaste emocional y físico en los colaboradores. ● Mínima percepción del autocuidado y exigencia personal. ● Desintegración familiar. 	OMS “Protección de la salud de los trabajadores,2004”
Patrono	<ul style="list-style-type: none"> ● Respetar costumbres y formas de vida de los colaboradores. ● Elaborar una planificación democrática del desarrollo de labores tomando en cuenta las diversas generaciones sociales que integran un espacio laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultades con los departamentos laborales que presentan estrés laboral. ● Desbalance entre las acciones de apoyo y presupuesto enfocados a la reducción del estrés laboral. ● Incumplimiento de normativas internas y leyes del estado. 	Reglamento De Salud Y Seguridad Ocupacional Acuerdo Gubernativo Número 229-2014

	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar un nuevo proyecto de prevención 		
RRHH	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar acciones que promuevan un entorno sano y libre de estrés laboral. ● Disminuir síntomas y signos de los colaboradores en la empresa ● El cumplimiento de las normativas y leyes. ● Capacitar a los sectores clave de la comunidad para desarrollar acciones orientadas a la prevención 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desinformación para implementar acciones orientadas a la prevención del estrés laboral. ● Imposición de acciones que afecten el horario laboral. ● Resistencia de los líderes de área. ● Escasa participación de los líderes de cada departamento/área de la empresa. 	Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo, Acuerdo Gubernativo No. 229-2014
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover la revisión y cumplimiento del marco legal e institucional laboral ● Mejorar las condiciones laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Priorización de la Reducción de estrés laboral. ● Políticas desactualizadas. ● Resistencia de las empresas para implementar acciones en pro de la salud mental. 	Código de Trabajo de Guatemala, Decreto No.144

	<ul style="list-style-type: none"> • Dignificar a los trabajadores • Garantizar tanto a empleadores y trabajadores el desarrollo óptimo de las relaciones de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información sistematizada de buenas prácticas en el tema a nivel salud mental en las empresas. 	
El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y planes de Gobierno incorporan el problema con prioridad el factor de estrés. • Inexistencia de campañas que promuevan la salud mental en las empresas. 	Plan de Salud y Seguridad Ocupacional Acuerdo Interno SVG 05-2020

Análisis de problemas

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan (OIT 1986; 1992). Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés sigue creciendo en forma exponencial con el impacto del impresionante progreso tecnológico. A diario la humanidad debe enfrentar la crisis económica, ecológica (destruye los recursos naturales, el planeta) y también la crisis en la convivencia humana. Vivir en estas condiciones requiere gran esfuerzo por parte del hombre, una gran capacidad de resiliencia. Pero a la larga, las situaciones agobiantes terminan generando tensión, fatiga, cansancio, estrés físico y psicológico, y disparan reacciones psicosomáticas o trastornos patológicos muchas veces graves.

Por eso, el estrés es la epidemia del siglo XXI. Desde luego, la sociedad de la modernidad con sus permanentes avances tecnológicos, científicos y la apertura de nuevos horizontes que cada día parecen expandirse más lejos, produce una especie de atracción fatal, inevitable hacia la ilusión de una vida mejor, de mayor confort y posibilidades. Sin embargo, y a medida que los tiempos avanzan y la humanidad se inserta en el siglo XXI, la sociedad occidental se aleja cada día más de la posibilidad de lograr lo que tanto ansía: paz interior, armonía, equilibrio psicoemocional, pues vive sometida a permanentes tensiones producidas por el ansía incontrolable de progreso, la lucha por el cargo ambicionado, la crisis de valores afectivos y familiares, la temeraria supervivencia de los conflictos armados, la inseguridad en las calles, el enloquecido tránsito, entre otros muchos factores, son los desencadenantes del estrés.

Sin lugar a dudas, el estrés es un enemigo insidioso, astuto, oportunista, y en este acelerado vivir en el que estamos inmersos, cuando nuestra capacidad de respuesta no alcanza a contrarrestar el peso de lo que interpretamos como amenazas, su presencia se convierte en un obstáculo contra la calidad de vida, minando en toda su extensión nuestra posibilidad de lograr una vida plena y armoniosa, produciendo terribles consecuencias, como lo es la enfermedad, tanto física como psíquica

Aunque la descripción de los síntomas que se han detallado se parece más a las consecuencias del estrés laboral; se puede inferir también que una empresa estará afectada en su clima organizacional si posee empleados en situación de estrés. Como lo expresa “La organización del trabajo y el estrés,” emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que si una empresa no posee buena salud, no puede lograr lo mejor de sus trabajadores. Una empresa en condiciones de estrés laboral afectará sus resultados productivos, y va a ser menos competitiva en el mercado.

El estrés puede estar ocasionado por problemas personales o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral, por lo que puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo. Las prácticas óptimas para gestionar el estrés son prevenir su aparición o, en el caso de que los empleados ya lo estén sufriendo, impedir que perjudique gravemente su salud o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabajan.

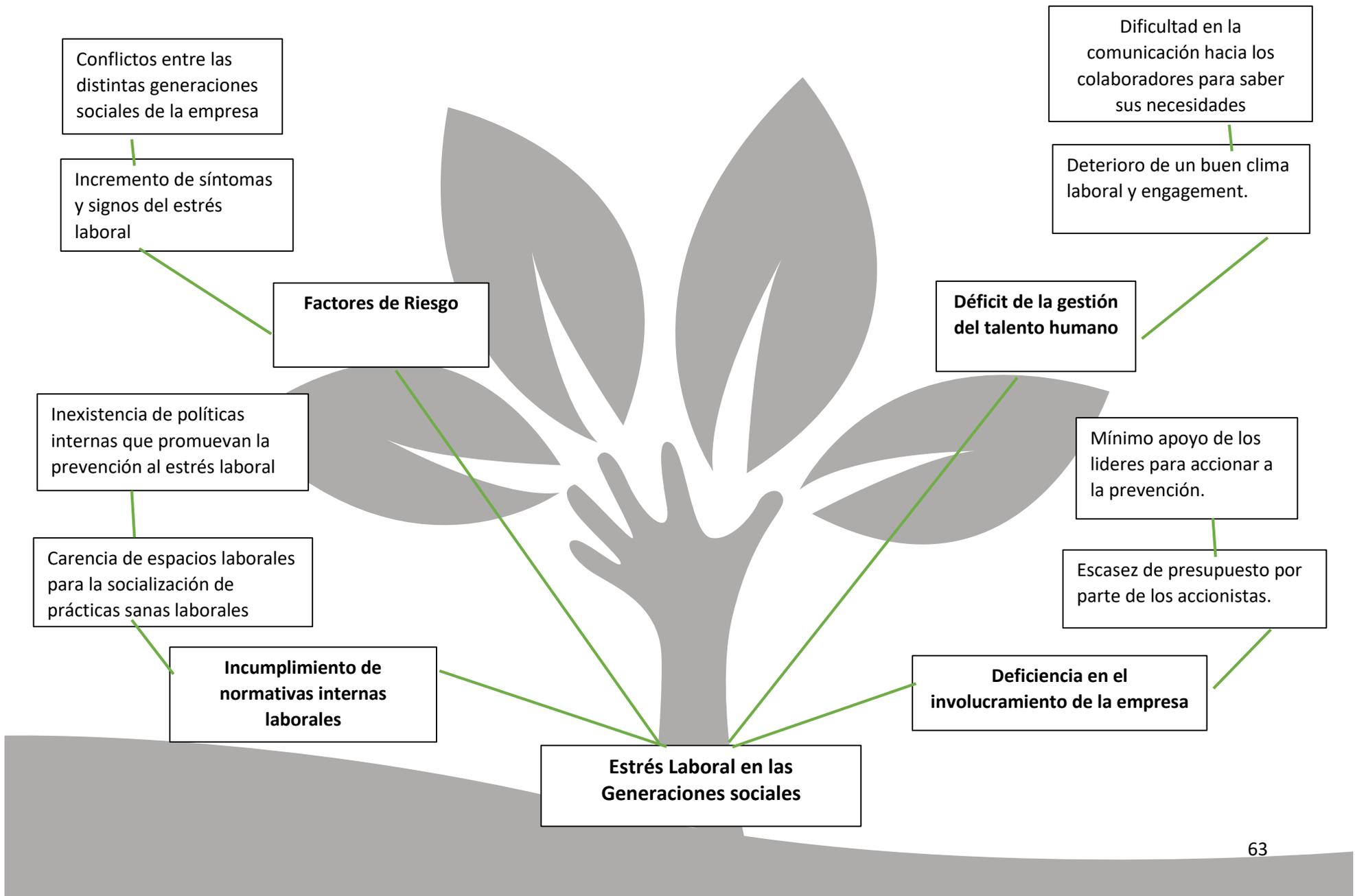
La lucha contra el estrés laboral constituye uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos, como las estructuras de dirección en los diferentes niveles y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

El estrés laboral es una de las causas invisibles que ocasionan pérdidas de empleo, falta de productividad, enfermedades considerables, y en algunos casos pueden conllevar a la muerte del colaborador.

No todo en la vida es trabajar, pero somos parte de una sociedad que demanda constantemente profesionales, técnicos, especialistas, practicantes y personal laboral en general, para cumplir los compromisos de los cuales tú eres parte como cliente o usuario. Como parte de un engranaje, donde todos debemos estar trabajando armónicamente bajo un clima organizacional agradable y saludable. La empresa y los empleados deben formar parte de las soluciones y prevención a estos inconvenientes para beneficio mutuo.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Árbol de Problemas



Análisis Contextual de diagnóstico

En las últimas décadas, la globalización y el progreso tecnológico han transformado el mundo del trabajo introduciendo nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo y contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados al mismo. La globalización ha dado lugar a considerables nuevas oportunidades de desarrollo económico, pero también al peligro que suponen los procesos de competitividad global por la presión que ejercen respecto de las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales. La globalización ha llevado a cambios en los modelos de empleo a través de una mayor flexibilidad de los procesos de trabajo, más empleo a tiempo parcial y trabajo temporal, y contratación independiente del personal.

Estas prácticas pueden dar lugar a mayores exigencias laborales e inseguridad laboral, un menor control y una mayor probabilidad de despido de los trabajadores. El progreso tecnológico y la aparición de internet han conducido a numerosos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo, haciendo cada vez más difícil identificar la delimitación entre el trabajo y la vida personal. Los trabajadores pueden sentir que estando conectados más tiempo al trabajo y respondiendo rápidamente es un signo de buen rendimiento, continuando a realizar en la práctica su trabajo en casa y fuera de los horarios de trabajo. La incompatibilidad de los roles del trabajo y la familia, motivo de conflicto de comportamiento, de tiempo y de tensión en el trabajo, pueden hacer que resulte difícil o imposible cumplir con las exigencias familiares y viceversa.

El trabajo es fundamental para la salud del ser humano hasta el punto de que la gente prefiere trabajar en malas condiciones que estar desempleada. El trabajo no sólo proporciona recursos económicos, sino que contribuye a las funciones psicológicas básicas, como la estructura del tiempo, los contactos sociales y la identidad individual. El desempleo se relaciona con una menor satisfacción con la vida, el estigma social, la

pérdida de la autoestima y la pérdida de los contactos sociales, con consecuencias negativas para la salud mental. El desempleo requiere que los individuos asuman nuevos y complicados roles, debiendo enfrentar la incertidumbre y los imprevistos, e intentar hacer frente a sentimientos de pérdida de control y problemas de identidad.

Con el paso del tiempo, los factores de riesgo psicosocial relacionados con los resultados de la organización, como los niveles de satisfacción laboral, la motivación, el compromiso y la intención de renunciar han recibido mucha atención, ya que son considerados como indicadores del rendimiento individual y de la organización. La satisfacción laboral se puede considerar un factor determinante de la salud y el bienestar de los trabajadores, así como de su rendimiento. Los estudios a gran escala corroboran los resultados de los estudios más pequeños, mostrando que la satisfacción en el trabajo es afectada por los siguientes factores de riesgo psicosocial: largos horarios de trabajo, exigencias laborales, la falta de desarrollo y perspectivas profesionales, malas relaciones laborales, extenuación emocional, burnout, conflicto entre la vida laboral y la familiar y exposición al acoso; todo ello exacerbado por el estrés relacionado con el trabajo.

Además, el estrés relacionado con el trabajo y la insatisfacción en el empleo tienen también un efecto negativo en la motivación y el compromiso de los trabajadores, aumentando en ellos el deseo de renunciar. La creciente intención de abandonar el trabajo está relacionada con la sobrecarga de trabajo, las altas exigencias laborales, la falta de control en el trabajo, el desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, los salarios bajos, la pérdida de interés del trabajo, las escasas relaciones laborales y apoyo, el bullying, el escaso compromiso organizativo y el burnout. A la inversa, las relaciones de estímulo tienen un efecto indirecto en la reducción del burnout y la voluntad de rotación a través de su efecto en el estrés percibido, mientras que la comunicación relevante sobre el trabajo tiene también un efecto directo en la intención de rotación.

Hasta hace pocas décadas, las plantillas de las empresas eran más homogéneas. La transformación digital, acentuada en los 90 y los 2000, ha sido un elemento clave a la hora de reflejar y hacer tangibles las diferencias generacionales de los empleados. Por primera vez coinciden en las empresas cuatro generaciones distintas: los Baby Boomers, la generación X, la generación Z o Millennials y, la más reciente, la generación Y. Las empresas se enfrentan, por tanto, a un nuevo desafío: para ser capaces de entender, motivar y comprometer a su plantilla tienen que conocer, previamente, cómo perciben el entorno laboral cada una de las generaciones que la conforman, cuáles son sus inquietudes y expectativas en el trabajo, y qué esperan de su empresa. Un esfuerzo extra que, sin embargo, permite un acercamiento mucho más efectivo a los trabajadores y se puede convertir en una oportunidad a la hora de involucrarlos en la compañía. Sin olvidar, por supuesto, la necesidad de que las diferentes generaciones también logren entenderse entre ellas y trabajar para unos mismos objetivos.

El ser humano, en sus condiciones de vida, se fija metas socioculturales inculcadas desde su nacimiento; se ve que tiene ciclos en donde se ve que está exigido al máximo con respecto de sus metas como el éxito, el poder, el deseo entre otras en las que trata de alcanzar entre los 35 años y los 40- 42 años de vida. Siente que tiene un tiempo limitado, el que pasa cada vez más rápido, y nadie habla de las dificultades que va a tener, tanto intrínsecas como del medio, para lograr lo que se le dice desde afuera.

Vincular y motivar a los empleados no es tarea fácil, y mucho menos cuando conviven en una compañía con perfiles tan diferentes como los analizados.

En el caso de los Baby Boomers, por ejemplo, habrá que saber dar reconocimiento a su larga trayectoria en la empresa como respuesta a su fidelidad; los beneficios sociales, seguros médicos, por ejemplo, también serán una buena forma de responder a su lealtad y garantizar su estabilidad, y, en el caso de incluirlos en equipos más jóvenes, evitar que puedan sentirse desfasados tecnológicamente o en capacidades.

La generación X, la más preocupada por sus finanzas y por su promoción, mejorará su compromiso si ve que existen buenos incentivos económicos y un programa de carrera profesional en el que sus esfuerzos se vean recompensados. Dada su buena capacidad

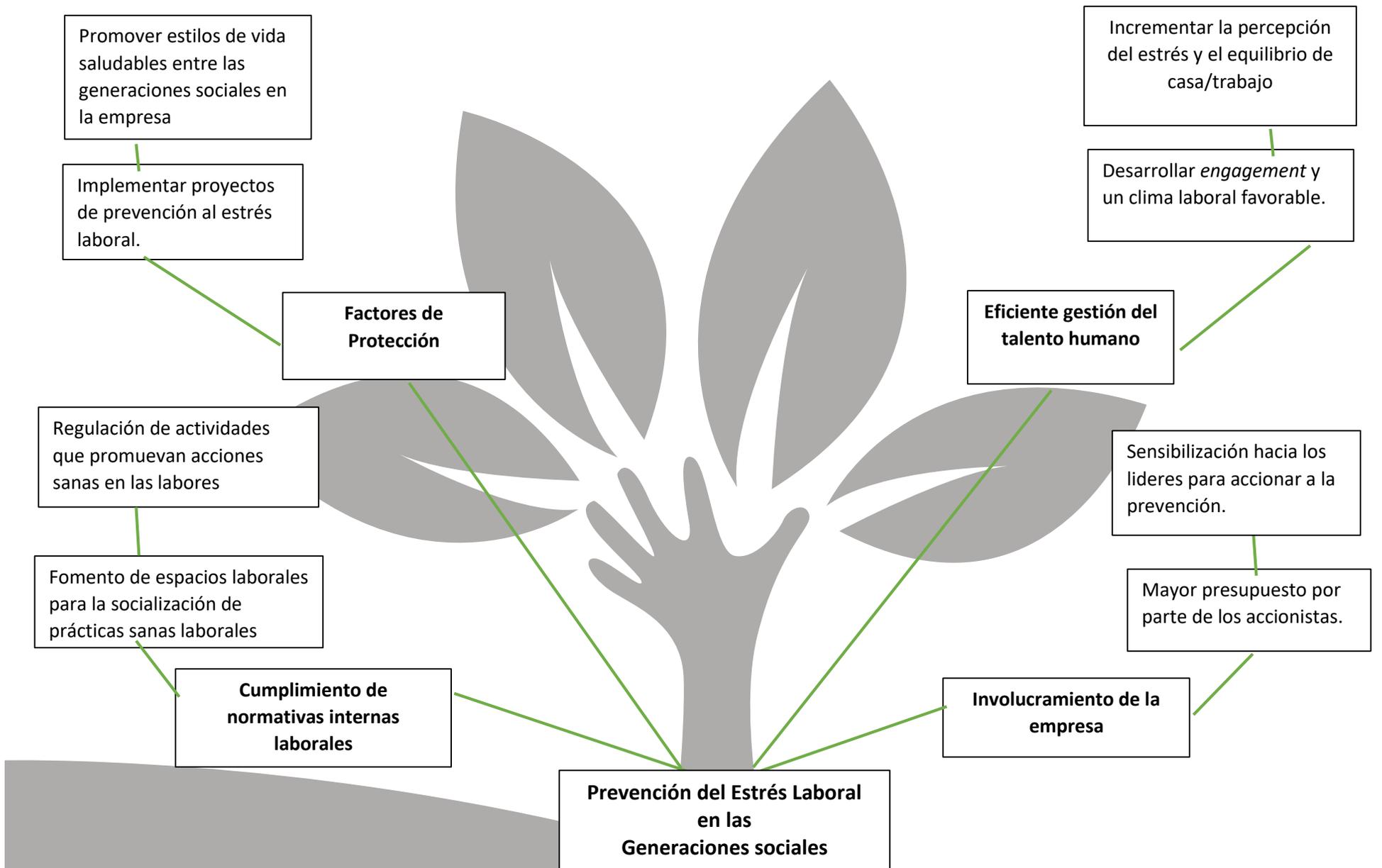
de adaptación y de relaciones personales, son los más adecuados para liderar equipos multigeneracionales.

En el caso de los Millennials, el principal desafío es ofrecerles proyectos y oportunidades que les motiven: en los que puedan ser creativos, tomar decisiones y no caer en la monotonía, además de que puedan sentir que contribuyen positivamente en su entorno. Permitirles más flexibilidad en el trabajo, incorporarlos en viajes y eventos de empresa y reconocer su trabajo en las vías de comunicación interna pueden ser buenas opciones para comprometerlos. Los Centennials, por último, se sentirán más comprometidos cuanto más crean que pueden desarrollar sus gustos y vocaciones en la empresa en la que se están incorporando a edades tempranas. El agradecimiento y el reconocimiento son importantes para motivarlos.

Por lo anterior, es fundamental profundizar en los factores que inciden al estrés laboral en las diferentes generaciones sociales, con el objetivo de conocer la dinámica del mismo y brindar alternativas que se adapten a las necesidades locales y de esta manera, desarrollar estrategias de intervención efectivas.

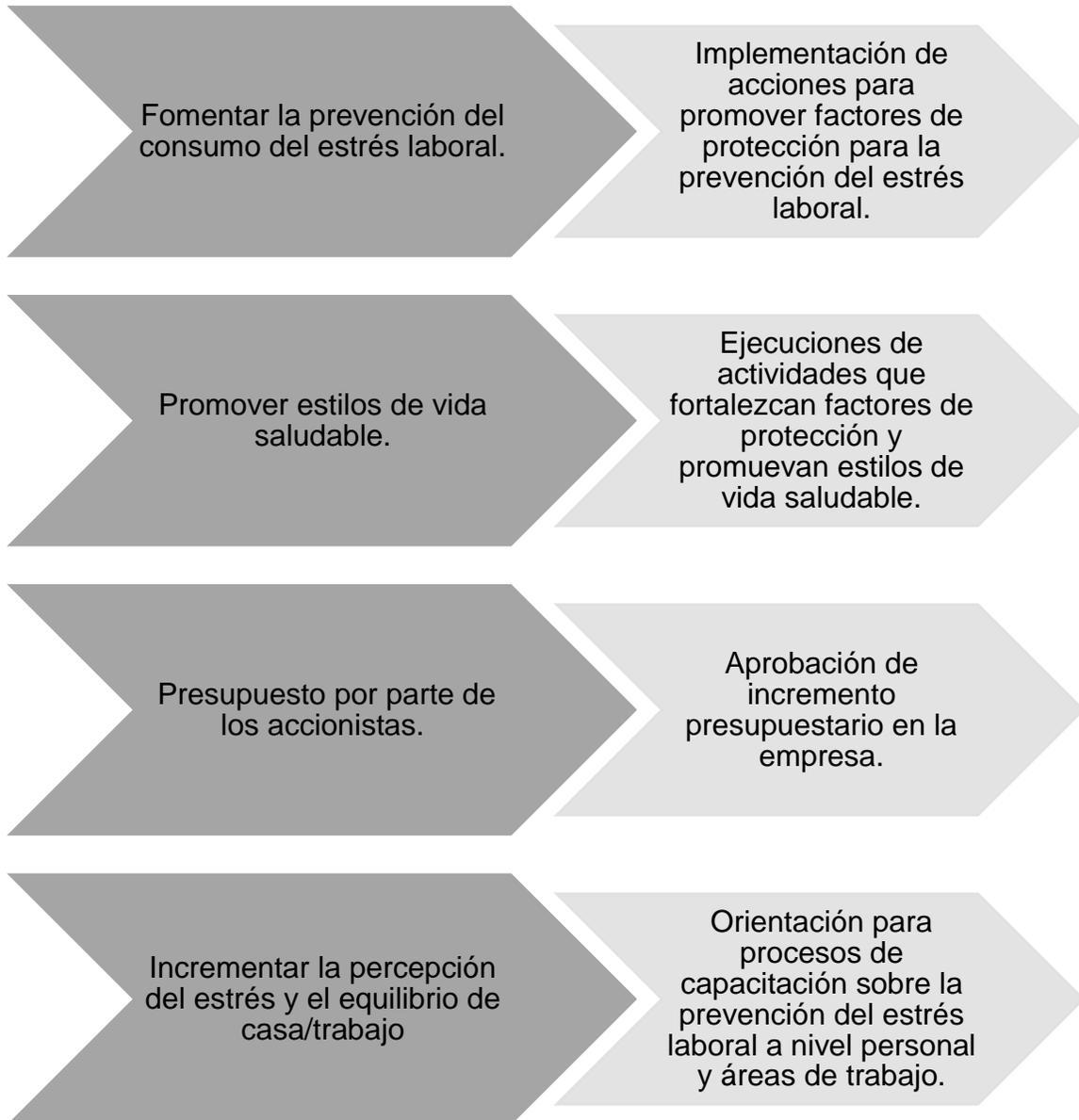
La implementación del proyecto de prevención del Estrés Laboral “1, 2,3 menos estrés”, se plantea como una estrategia para brindar respuesta a la problemática planteada, para desarrollar una solución comprensiva a los problemas que enfrentan los colaboradores

Análisis de Objetivos

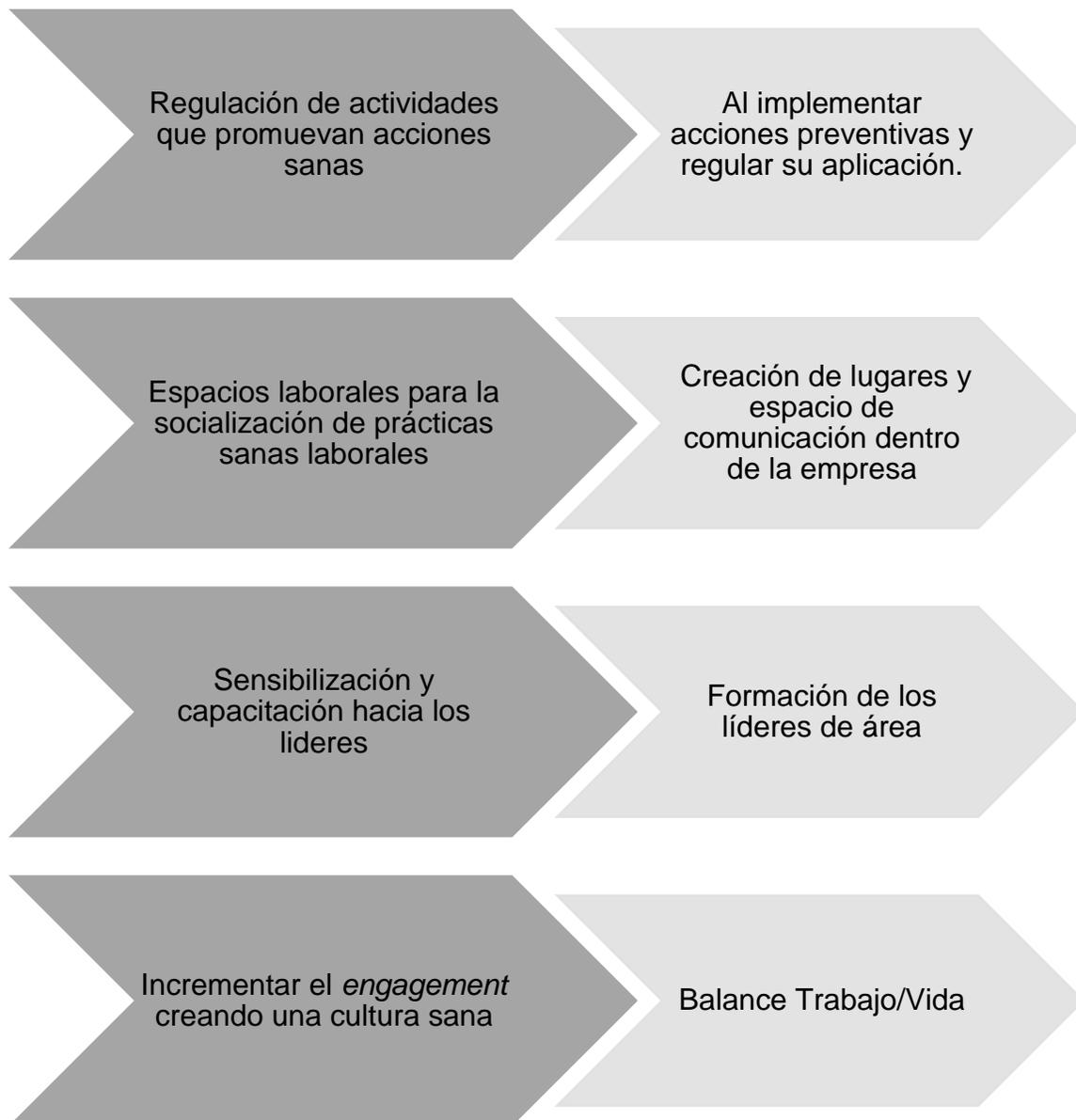


Análisis de Opciones

Al analizar la información que se contiene en el árbol de objetivos, se identifican alternativas que pueden contribuir a desarrollar estrategias enfocadas en la prevención del estrés laboral en las diferentes generaciones sociales de la empresa.



Análisis de Opciones



Las opciones identificadas para promover el cambio de la situación actual y con ello lograr la prevención del estrés laboral entre generaciones sociales son:

Tabla-Análisis de opciones

Opción 1	Opción 2	Opción 3
Los colaboradores con mayor estrés implementan acciones para promover la prevención del estrés laboral	El área de Recursos humanos de la empresa segmenta las distintas generaciones sociales e implementa el proyecto	Plan de Comunicación interna para la prevención del estrés a nivel empresarial
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los colaboradores identifican en su área el nivel de estrés para así desarrollar acciones de prevención del estrés laboral en las diferentes generaciones, priorizando en los resultados que arrojen mayor atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos humanos presenta el proyecto “1,2,3 menos estrés” en comité gerencial y es aprobado. ➤ Recursos humanos segmenta a las generaciones sociales y propone la implementación del proyecto. ➤ Recursos humanos sensibiliza a los líderes de área claves de la 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se crea el plan de comunicación “1,2,3 menos estrés” para la prevención de estrés laboral. ➤ Se aprueba el plan de comunicación “1,2,3 menos estrés” y es presentada a nivel comité gerencial. ➤ Se socializa el plan de comunicación “1,2,3 menos estrés” con los líderes de área claves de la empresa

	<p>empresa para el proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación del Proyecto “1,2,3 menos estrés”. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se inicia la implementación del plan de comunicación “1,2,3 menos estrés”
--	--	---

Fuente: elaboración propia para los fines de esta investigación.

Se establece la viabilidad de las mismas, considerando criterios como recursos materiales, humanos, tiempo estimado para el logro de objetivos, riesgos, probabilidades para el logro de los objetivos:

Tabla-Viabilidad de las opciones

Alternativas	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ● Espacio de reunión, puede ser en modalidad de videoconferencia. ● Computador e Internet 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación (ppt) del proyecto “1,2,3 menos estrés”. ● Identificación de los líderes claves en cada área de la empresa. ● Presupuesto 	<p>Material didáctico</p> <p>Asignación presupuestaria para la implementación Programa para diseñar el plan de comunicación.</p>
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ● Colaboradores ● Líder del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Colaboradores ● Líder del proyecto ● Recursos Humanos ● Comité Gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> ● Depto. De comunicación interna ● Colaboradores ● Comité Gerencial ● Recursos Humanos

Tiempo estimado para el logro de los objetivos	18 meses	12 meses	24 meses
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Resistencia de los colaboradores para asumir la implementación de acciones enfocadas en la prevención del estrés laboral. Que las generaciones más jóvenes no tomen la importancia del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad limitada de equipo de Recursos Humanos Carencia de presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> El plan de trabajo del depto. De comunicación puede interferir en el involucramiento del plan de comunicación Poca participación de los líderes y comité gerencial al tema del estrés laboral.
Probabilidades para el logro de los objetivos	<p>Media</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso variable de los colaboradores para la efectividad de los resultados 	<p>Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> Interés y compromiso de recursos humanos para la implementación del programa. 	<p>Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> atienden a las necesidades de los colaboradores de una manera más inmediata y promueven la prevención del estrés laboral.

Vinculación con los beneficiarios	Beneficiarios directos e indirectos	Beneficiarios directos e indirectos	Beneficiarios directos e indirectos
-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Fuente: elaboración propia para los fines de esta investigación.

El análisis comparativo de las alternativas presentadas, permite identificar la viabilidad de la opción dos: El área de Recursos humanos de la empresa segmenta las distintas generaciones sociales e implementa el proyecto ¡1, 2, 3 menos estrés!

Marco conceptual

Uno de los abordajes más utilizados en el análisis de la relación entre la organización del trabajo y la salud es el propuesto por Robert Karasek, quien demuestra que “los trastornos cardiovasculares, el infarto agudo de miocardio, sobre todo en trabajadores se asocian a las demandas psicológicas y al control sobre el trabajo.” (Karasek R, 1990). En contra de lo que algunos creen, las demandas psicológicas no se refieren al trabajo intelectual, sino al volumen de trabajo, la presión de tiempo y las interrupciones que obligan al trabajador a dejar momentáneamente las tareas que está realizando y volver a ellas después.

Por control, aspecto central del riesgo psicosocial, se entiende la posibilidad que tiene el trabajador de desarrollar sus habilidades, es decir, el trabajo variado, creativo, que requiere el aprendizaje constante y la autonomía o margen de libertad para realizar el trabajo. Según Karasek la peor situación él la llama de "alta tensión" surge como consecuencia de una organización del trabajo que combina altas demandas psicológicas y bajo control sobre el trabajo. El trabajo en cadena es un ejemplo. Los trabajos más saludables son los de baja tensión, con bajas demandas y alto control. Entre ambas, existen dos situaciones intermedias, los trabajos activos, con altas demandas y alto control, y los pasivos con bajas demandas y bajo control.

Estas dos últimas situaciones se asocian, no tanto a trastornos de salud, como del comportamiento. Los trabajos activos colocan al trabajador en una situación de reto constante y de aprendizaje continuo, de modo que este comportamiento se traslada también a su vida extralaboral con conductas más activas y ocio más rico. Por el contrario, se ha descrito en los trabajos pasivos un proceso de “analfabetización” progresiva, de pérdida de lo aprendido y comportamientos extralaborales también pasivos, como un mayor porcentaje de abstención en las elecciones políticas.

Esto pone en entredicho la creencia relativamente común de que una vida laboral insatisfactoria puede ser compensada por una rica vida extralaboral. Y es que difícilmente se puede desconectar de las condiciones de un trabajo que nos ocupa a la mayoría alrededor de ocho horas diarias. Según Karasek, si desde el punto de vista de la salud no nos podemos permitir los trabajos de alta tensión, una sociedad no se puede permitir tampoco trabajos pasivos, trabajadores que no participan en la comunidad o que no “consumen” ocio.

Karasek (1979) formuló el modelo demanda control explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. El control sobre el trabajo hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: las oportunidades de desarrollar habilidades propias (skill discretion) y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo (decision authority) (ambas terminologías empleadas por Karasek) que el mismo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados), es decir, al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades

(Vega, 1998). En este sentido, es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde (Karasek, 1979 y Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell, 1981).

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

El Control trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que éste es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. Según Karasek & Theorell (1990) trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

El control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva de éste (constituyendo, en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo), pudiendo ser su ausencia un factor de riesgo para la salud. De esta forma, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (autonomía y utilización del trabajo) determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial:

- 1) trabajos de tensión alta,
- 2) trabajos activos,
- 3) trabajos de poca tensión y
- 4) trabajos pasivos.

La combinación del cuadrante 3, se establece como la de menos estrés (no dañino), mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como de “estrés moderado”, por su parte, el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo en estrés “positivo”. Es el cuadrante 1

el de mayor preocupación para los especialistas, pues representa un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica.

La capacidad predictiva que caracteriza el modelo de Karasek utilizada en investigaciones en países latinoamericanos sigue siendo escasa en cantidad, calidad y la aplicación práctica y preventiva en los escenarios laborales continua ignorada, esto contrasta con condiciones de trabajo existentes las que no sólo son más adversas que en países desarrollados, sino que también se combinan prácticas tayloristas con sistemas de producción “flexibles” que en conjunto han deteriorado gravemente la calidad de vida laboral (Rodríguez & Mendoza, 2007).

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral. El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, de incidentes y accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples; y, por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización. Intervención sobre el trabajador. A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas

organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Algunas de estas técnicas son:

- Técnicas Generales
- Técnicas cognitivas-conductuales
- Técnicas de relajación

Esta intervención debería realizarse siempre en primer lugar. Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud. La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención de la organización. Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo. Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

Las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Es decir:

- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

El estrés puede aparecer en cualquier etapa de la vida de cualquier ser humano, aunque es de hacer notar que, debido al acelerado e imparable envejecimiento poblacional mundial, son cada vez más las personas que arriban a la vejez, la cual, como una etapa más en la evolución del hombre y la mujer, trae aparejados cambios de diversos tipos en el aspecto fisiológico (Blazer, 2000), así como en el orden social, laboral y psicológico, entre otros.

El desafío de la percepción de las nuevas generaciones al mercado laboral por parte de las empresas se ha vuelto más fuerte. Las generaciones tradicionalistas (nacidos antes de 1945), Baby Boomers (entre 1945 y 1965), la generación “X” (nacidos entre 1966 y 1980), la generación “Y” (entre 1981 y 1995) y la generación “Z” (nacidos a partir de 1996) han estado caracterizados por diferentes deseos, motivaciones y expectativas en cuanto a su idea del estrés y cómo éstas han afectado a las empresas y a sus áreas de Recursos Humanos. Las empresas enfrentan el desafío de gestionar la convivencia de diferentes generaciones en un mismo contexto laboral.

Ceballos (2013) menciona: El síndrome de burnout, es un término en inglés que en el idioma español significa: sentirse quemado, sobrecargado o agotado. Se lo puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece como resultado de un desarrollo constante en donde fallan las estrategias de afrontamiento que el sujeto acostumbra utilizar. Estas estrategias de afrontamiento juegan el papel de intermediarias entre el estrés percibido por el sujeto y sus consecuencias.

La historia del estudio del síndrome de burnout, demuestra el agotamiento laboral, carga emocional, ansiedad y depresión, pueden ser perjudiciales a nivel personal y laboral. Las dimensiones que se considera para la evaluación del síndrome son las siguientes:

- Agotamiento emocional, es una de las dimensiones que definen el síndrome de burnout. Está caracterizado por la pérdida de interés y atractivo hacia lo que la persona realiza, generando insatisfacción laboral y desmotivación.
- Despersonalización o deshumanización, se presenta cuando una persona comienza a generar conflictos internos, no se siente bien consigo mismo y esto

ocasiona el desarrollo de actitudes negativas, insensibilidad y cinismo hacia los demás.

- Falta de realización personal, en esta dimensión la persona genera un autoconcepto negativo con tendencias a evaluarse así mismo rendimiento laboral en forma negativa con énfasis de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Los autores concuerdan al definir el síndrome de burnout como una respuesta o consecuencia del estrés al que una persona está expuesta de manera constante, sus síntomas se pueden expresar de manera física y mental produciendo daños irreversibles en las personas.

El síndrome reside en el entorno laboral, algunas variables de personalidad sociodemográficas del entorno pueden provocar diferentes evoluciones en el desarrollo del síndrome del quemado. Entre los factores que propician el síndrome de burnout, según Bosque (2008) cita a los siguientes:

- El tipo de profesión, existe un alto porcentaje de personas que padecen este síndrome en profesiones que tiene contacto directo con otras personas sean estas pacientes o clientes, debido a que esto genera una demanda de atención por lograr la satisfacción de quien está atendiendo.
- La variable organizativa, este factor está directamente relacionado con la estructura de las organizaciones, cuando son inflexibles en sus políticas, procesos, comunicación poco efectiva, la no existencia de planes de carrera o incentivos laborales.
- El diseño del puesto de trabajo, al igual que el factor antes explicado el diseño de puestos es parte de la organización, se debe realizar revisiones sobre las funciones del puesto de cada colaborador con el fin de evitar sobrecarga laboral e insatisfacción.
- Las relaciones interpersonales, la calidad de las relaciones dentro del entorno laboral, profesional y personal determinan el bienestar sobre la persona.
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad), cada ser humano posee características que lo diferencian uno del otro, haciéndolo vulnerable en factores determinados.

El síndrome de burnout constituye un problema de salud y socio laboral que afecta directamente a las empresas y a la sociedad en general, al quemar anticipadamente la mano de obra de la producción de una de las principales partes de recursos humanos. Los desencadenantes del síndrome de burnout estar quemado, son comunes al estrés laboral, es una respuesta al estrés crónico; también comparte las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los colaboradores de las empresas. La gravedad puede ser con mayores secuelas, cuando se alcanza una fase madura de estrés crónico. Considerado un síndrome de agotamiento profesional y emocional, por lo tanto, crónico.

Manifiesta el autor Fernández (2010), que las principales consecuencias, de burnout se reflejan en:

- La organización.
- En el trabajador: Con afecciones físicas y psicológicas.

El desempeño laboral es determinado por la calidad y calidez que el colaborador ejerce en su labor diaria, las consecuencias que el trabajador padezca el síndrome de burnout se verá reflejada en la productividad de las empresas y en las negativas ganas de trabajar, de ahí la influencia en los organismos de control, rendimiento laboral para la organización y toma de decisiones que mejoren el ambiente laboral, las afecciones físicas y psíquicas de los colaboradores.

Matriz del proyecto:

ACTIVIDADES	Prevenir el estrés laboral en las generaciones sociales de la empresa					
	RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS		INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN		SUPUESTOS
	Propósito Implementar el proyecto "1,2,3 menos estrés"		Proyecto a nivel empresa (puestos administrativos)	Cantidad de personas incluidas en el programa		Carente interés por parte de los colaboradores y líderes
	Componentes Abordar por medio de recursos humanos el proyecto que beneficiara a la entidad financiera		Número de áreas involucradas	listado de participantes y acta de registro de las reuniones		Carente interés por parte de los colaboradores y líderes
ACTIVIDADES						
	RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	RECURSOS	COSTOS	Condiciones previas	SUPUESTOS
ACTIVIDADES PRE-PROYECTO						
1.0	Valoración de proyecto	Ejecución de la valoración del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Formato para valoración de proyecto	Poco interés en participación de los líderes y comité de la empresa
2.0	Elaboración de diagnóstico	Ejecución de la elaboración del diagnóstico	Recursos humanos	Horas hombre	Formato para diagnóstico	Poco interés en participación de los líderes y

						comité de la empresa
3.0	Planeación de proyecto	Ejecución de la planeación del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Formato para planeación de proyecto	Poco interés en participación de los líderes y comité de la empresa
4.0	Presentación de proyecto	Ejecución de la presentación del proyecto	Recursos humanos Recursos didácticos	Q.500 y h/h	Información del proyecto y presentación	Poco interés en participación de los líderes y comité de la empresa
5.0	Aprobación de comité	Ejecución de la aprobación del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Solicitud de reunión	Poco interés en participación de los líderes y comité de la empresa
Fase 1						
6.0	Socialización de fase 1 con líderes de área	Ejecución de la aprobación del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Formato de aprobación	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
7.0	Expectativa de comunicación a colaboradores	% de comunicados enviados a los colaboradores	Recursos humanos recursos didácticos	Q500	Comunicados para expectativa	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes

						inmediatos
8.0	Medición de conocimiento a colaboradores	Respuesta de mediciones de conocimiento	Recursos humanos Recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de conocimiento	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
9.0	Logística y planificación de proyecto	Cantidad de tareas finalizadas	Recursos humanos recursos financieros	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
10.0	Lanzamiento del proyecto	Ejecución del lanzamiento	Recursos humanos Recursos didácticos	Q1,000	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
11.0	Capacitación del equipo encargado	Cantidad de líderes capacitados	Recursos humanos Recursos didácticos	Q500	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
12.0	Talleres fase 1	Cantidad de talleres ejecutados	Recursos físicos recursos humanos	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participa-

			recursos de relaciones			ción de los colaboradores y jefes inmediatos
12.1	Reunión 1 técnicas de relajación física	Ejecución de la reunión	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Minuta de la reunión listado de participantes	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
12.2	Reunión 2 técnicas de control de la respiración	Ejecución de la reunión	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Minuta de la reunión listado de participantes	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
12.3	Reunión 3 técnicas de autocontrol	Ejecución de la reunión	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Minuta de la reunión listado de participantes	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
12.4	Reunión 4 técnica del autocuidado	Ejecución de la reunión	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Minuta de la reunión listado de participantes	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos

12.5	Reunión 5 técnica de alimentación	Ejecución de la reunión	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Minuta de la reunión listado de participantes	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
13.00	Monitoreo de actividades	% de satisfacción de fase de talleres	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato para monitoreo	Poco interés en participación de los colaboradores
14.00	Medición de impacto	% de satisfacción de fase por participantes	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de impacto	Poco interés en participación de los colaboradores
15.00	Presentación de resultados fase 1	Ejecución de resultados	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Solicitud de reunión	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
Fase 2						
16.0	Aprobación de fase 2 con líderes de área	Ejecución de la aprobación del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Formato de aprobación	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
17.0	Expectativa de comunicación colaboradores	% de comunicados enviados a los colaboradores	Recursos humanos recursos didácticos	Q500	Comunicados para expectativa	Poco interés en participación de los colaboradores y

						jefes inmediatos
18.0	Medición de conocimiento a colaboradores	Respuesta de mediciones de conocimiento	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de conocimiento	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
19.0	Logística y planificación de proyecto	Cantidad de tareas finalizadas	Recursos humanos recursos financieros	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
20.0	Lanzamiento del proyecto	Ejecución del lanzamiento	Recursos humanos recursos didácticos	Q1,000	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
21.0	Capacitación del equipo encargado	Cantidad de líderes capacitados	Recursos humanos recursos didácticos	Q500	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos

22.0	Ejecución de talleres fase 2	Cantidad de talleres ejecutados	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.1	Taller 1 técnica de relajación grupal de Jacobson	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.2	Taller 2 solución de problemas grupal	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.3	Taller 3 administración del tiempo (grupal)	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.4	Taller 4 relajación por evocación	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores

						dores y jefes inmediatos
22.5	Taller 5 relajación condicionada	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.6	Taller 6 aprender a decir no	Ejecución del taller	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
22.7	Entrenamiento asertivo	Ejecución del entrenamiento	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q5,000	Listados de asistencia informe del taller	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
23.00	Monitoreo de actividades	% de satisfacción de fase de talleres	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato para monitoreo	Poco interés en participación de los colaboradores
24.00	Medición de impacto	% de satisfacción de fase por	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de impacto	Poco interés en participación de los

		participantes				colaboradores
25.00	Presentación de resultados fase 2	Ejecución de resultados	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Solicitud de reunión	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
Fase 3						
26.0	Socialización de fase 3 con líderes de área	Ejecución de la aprobación del proyecto	Recursos humanos	Horas hombre	Formato de aprobación	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
27.0	Expectativa de comunicación colaboradores	% de comunicados enviados a los colaboradores	Recursos humanos recursos didácticos	Q500	Comunicados para expectativa	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
28.0	Medición de conocimiento a colaboradores	Respuesta de mediciones de conocimiento	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de conocimiento	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
29.0	Logística y planificación de proyecto	Cantidad de tareas finalizadas	Recursos humanos recursos financieros	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y

						jefes inmediatos
30.0	Lanzamiento del proyecto	Ejecución del lanzamiento	Recursos humanos recursos didácticos	Q1,000	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
31.0	Capacitación del equipo encargado	Cantidad de líderes capacitados	Recursos humanos recursos didácticos	Q500	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
32.0	Ejecución de talleres fase 3	Cantidad de talleres ejecutados	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colaboradores y jefes inmediatos
32.1	Día del libro	Ejecución de la actividad	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q2,500	Stand del libro	Falta de coordinación y apoyo administrativo
32.2	Día de la comida saludable	Ejecución de la actividad	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q2,500	Stand de la comida saludable	Falta de coordinación y apoyo administrativo

32.3	Día del mural de agradecimientos	Ejecución de la actividad	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q2,500	Mural	Falta de coordinación y apoyo administrativo
32.4	Día de las emociones	Ejecución de la actividad	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q2,500	Stand de emociones	Falta de coordinación y apoyo administrativo
32.5	Día del ejercicio	Ejecución de la actividad	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Q2,500	Actividades físicas	Falta de coordinación y apoyo administrativo
33.00	Monitoreo de actividades	% de satisfacción de fase de talleres	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato para monitoreo	Poco interés en participación de los colaboradores
34.00	Medición de impacto	% de satisfacción de fase por participantes	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Formato de medición de impacto	Poco interés en participación de los colaboradores
35.00	Presentación de resultados fase 3	Ejecución de resultados	Recursos humanos recursos didácticos	Horas hombre	Solicitud de reunión	Poco interés en participación de los jefes inmediatos
Fase 4						
36.0	Cierre de proyecto	Cantidad de actividades de cierre ejecutados	Recursos físicos recursos humanos recursos de relaciones	Horas hombre	Información del proyecto	Poco interés en participación de los colabora-

						dores y jefes inmediatos
36.1	Comunicado de "mi compromiso + a la prevención del estrés"	Envío de comunicado y aprobación	Recursos tecnológicos recursos humanos	Q500	Arte del comunicado	Poco apoyo del depto. De comunicación interna
36.2	Concurso de fotografía enfocada en demostrar acciones que realizan en prevención al estrés	Ejecución del concurso	Recursos tecnológicos recursos humanos	Q500	Fotografías	Poco interés en participación de los colaboradores
36.3	Concurso de video enfocada a un talento del colaborador	Ejecución del concurso	Recursos tecnológicos recursos humanos	Q500	Videos personales	Poco interés en participación de los colaboradores
36.4	Cierre del programa con entrega de promocional "bola antistres"	Entrega de promocional	Recursos tecnológicos recursos humanos	Q500	Promocional antistres	Poco presupuesto y falta de coordinación
37.0	Informe de resultados fases	Ejecución de informe final de resultados	Recursos humanos recursos didácticos recursos tecnológicos	Horas hombre	Formato de resultados	Falta de información de fases
38.0	Presentación de resultados fases	Ejecución de presentación final	Recursos humanos recursos didácticos recursos tecnológicos	Horas hombre	Formato para presentación	Falta de información de fases

39.0	Diseminación de resultados positivos	Ejecución de resultados	Recursos humanos recursos didácticos recursos tecnológicos	Horas hombre	Logística de diseminación	Falta de interés de los líderes de áreas
40.0	Agradecimientos por el proyecto	Ejecución de agradecimientos	Recursos humanos recursos didácticos recursos tecnológicos	Horas hombre	Logística de agradecimientos	Falta de logística

Fuente: elaboración propia para los fines de esta investigación.

Presupuesto

La integración de costos proyectados corresponde a período anual y en moneda local (quetzales).

Integración de montos proyectados

Ítem	Concepto	Monto proyectado	
1	Actividades Pre-proyecto	Q	500.00
2	Fase 1	Q	27,000.00
3	Fase 2	Q	37,000.00
4	Fase 3	Q	14,500.00
5	Fase 4	Q	16,500.00
Total		Q	95,500.00

Fuente: elaboración propia para los fines de esta investigación.

Los montos proyectados incorporan: recurso humano, insumos, materiales, equipo y otros servicios que son necesarios para la implementación de la propuesta.

Ítem	Concepto	Monto proyectado	
1	Primer Mes	Q	500.00
2	Primer Semestre	Q	64,000.00
3	Segundo Semestre	Q	31,000.00
Total		Q	95,500.00

Fuente: elaboración propia para los fines de esta investigación.

Los datos de esta tabla presentan los montos proyectados de los conceptos establecidos en la tabla anterior, desglosados semestralmente.

Cronograma del proyecto

		MESES											
NO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ACTIVIDADES PRE-PROYECTO													
1.0	Valoración de proyecto												
2.0	Elaboración de Diagnostico												
3.0	Planeación de proyecto												
4.0	Presentación de proyecto												
5.0	Aprobación de comité												
fase 1													
6.0	Socialización de Fase 1 con líderes de área												
7.0	Expectativa de comunicación a colaboradores												
8.0	Medición de conocimiento a colaboradores												
9.0	Logística y planificación de proyecto												
10.0	Lanzamiento del Proyecto												
11.0	Capacitación del equipo encargado												
12.0	Talleres Fase 1												
12.1	Reunión 1 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN FÍSICA												
12.2	Reunión 2 TÉCNICAS DE CONTROL DE LA RESPIRACIÓN												
12.3	Reunión 3 TÉCNICAS DE AUTOCONTROL												

La evaluación inicial incorporó el seguimiento para la aprobación y el acuerdo para poder realizar las actividades pre-proyecto y que se evalué que el proyecto esté bien establecido, organizado y comunicado.

En la evaluación de proceso inició con la ejecución de las 4 fases claves para la ejecución del proyecto "1,2,3 menos estrés que tendrá la organización por grupos divididos por generaciones sociales.

La evaluación final, permite recopilar toda la documentación de soporte que ha generado el proyecto, para conocer el status de los productos, procesos y resultados que se han obtenido, mediante la implementación de las diferentes acciones realizadas y sobre todo que las acciones positivas de este proyecto sean comunicadas.

Entre los indicadores que podrán indicar el avance de la realización del proyecto tendremos:

<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento</i>
- % de satisfacción sobre la medición de impacto de cada una de las fases de la realización del proyecto	=> 80% de cumplimiento
- % de tareas completadas a la implementación del proyecto	=> 90% de cumplimiento
- % de participación de los colaboradores en cada una de las fases	=> 90% de participación
- Implementación a nuevas mejoras al proyecto	2 mejoras

Referencias

- BASS, Beernard M. *Psicología de las Organizaciones*. México: Editorial Continental S.A., 1,985. ISBN 8-834712-06-9
- Bosque, m. (2008). *Síndrome de burnout*. Barcelona: Paidós Ibérica, s.a.
- Ceballos, c. (2013). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en cajeros de almacén mi comisariato centro de la ciudad de Guayaquil*, 2013. Guayaquil: universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2009), *Administración de Recursos Humanos*, México: editorial McGrawHill, ISBN 85-2242-00-41
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 133-153.
- COX, T. (1978). *Stress*. Nueva York: MacMillan.
- Dearreaza J. (2008), *artículo la respuesta al estrés laboral*, Periódico El Nuevo Diario.com publicado en el año 2008
- Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L. (2017), *Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los Baby Boomers, X y Millennials*. *Clío América*, 11(22), 188-204. DOI: 10.21676/23897848. 2440.
- Entrepreneur. (27 de febrero de 2009). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/261439>
- F. Javier Ilaneza Álvarez, *Ergonomía y Psicosociología Aplicada*. Manual para la formación del especialista (12a edición) Lex nova, 2009
- Fernández J.A. - J., Siegristb A. y Hernández R. (2003) *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?*, Centro de Salud de Riosa. SESPA. Asturias. España.
- Fernández, r. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente: club universitario
- Fernando mansilla izquierdo, *unidad de psicosociología favieres cuevas, técnico de la unidad de psicosociología*, prevención Madrid 2016

- Fontana, D. (1992) *Control del estrés*, México: editorial El Manual Moderno S.A., pàgs 121. ISBN-96-8426-57-43.
- García R. (1995) *La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*, España, editorial Club Universitario.
- Gil-Monte, P. & Peiró Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Hernández R., Rivas S., (2011) *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, medicina y seguridad del trabajo*, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Hernández Zamora, Zoila E., & Romero Pedraza, Enrique (2010). *Estrés en Personas Mayores y Estudiantes Universitarios: Un Estudio Comparativo*. Psicología Iberoamericana ISSN: 1405-0943.
- Holahan, C. (1994) *Psicología Ambiental*, México: editorial Limusa, págs. 338. ISBN-968-20-0161-7.
- Jaramillo, R. (2018) *la influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la dirección de promoción y comunicación*. Quito: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador
- José María Peiró Silla, *El estrés laboral una perspectiva individual y colectiva* 2001, págs. 18-38 Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, ISSN 1575-1392
- Karasek R, theorell t. *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New york, ny: basic books, 1990.
- Karasek, R. *Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications For Job Redesign* *Administrative Science Quarterly*, 1979; 24: 285-309
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Lee, D. (2004). *Employee Stress: The True Cost*. *The John Liner Review*, 11, 33-38.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper.

- Núñez, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. Servicios Editorial S.L.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2003). *La hora de igualdad en el trabajo*. Informe Global, Conferencia Internacional del Trabajo. 91a Reunión 2003. Ginebra: OIT.
- Peiro, J; Rodríguez, I. (2008) *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*, Papeles del Psicólogo, vol. 29, núm. 1, Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, Madrid, España.
- Perez Jauregui, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome del burn-out, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos*. Buenos Aires: Psicoteca.
- Puliti, A. (2000), *El manejo del estrés*, Buenos Aires Argentina: editorial Kiar S.A., ISBN 950-17-2807-2.
- Quiroa, R. (2011). Tesis. *Consecuencias del estrés laboral hacia la institución*. Quetzaltenango.
- Reglamento General sobre Higiene y seguridad en el trabajo IGSS, capítulo VI.
- Revista Nacional de Administración. DURÁN, María Martha. Costa Rica: s.n., Enero, Junio de 2010, Vol. I.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rocañin, C. (2004) *Mobbing, Psicoterrorismo en el trabajo*, España: editorial Aran. ISBN 84-95913-37-2.
- Rodríguez E., Peláez M., (2010) *La convivencia de diferentes generaciones en la empresa; Compatibilización y liderazgo integral*, Universidad Politécnica de Madrid., XIV Congreso de *Ingeniería de Organización*.
- Rodríguez, p. & Mendoza, a. (2007). *Sistemas productivos y organización del trabajo: una visión desde Latinoamérica*. Gaceta laboral,13(2), 218-241. Recuperado el 1 de julio de 2012, de <http://www.scielo.org.ve/scielo>. Php
- Santrock, John W. (2006). *Psicología del desarrollo. El ciclo vital*. México: Mc Graw Hill.

- Serrano BJ, Portalanza A. *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de Negocios*. 2014.
- Ulrich , Zenger , Smallwood. *Liderazgo basado en resultados: cómo los líderes fortalecen la empresa e incrementan la creación de valor*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.; 2000
- Vázquez R. *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo: Su aplicación en la gestión de equipos de Trabajo*. España: Ideas propias Editorial; 2006.
- Zaldivar, D. (1996) *Conocimiento y Dominio del estrés*. Cuba: editorial Científico-técnico, pàgs 109. ISBN-95-9050-45-74.

Anexos

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral

Fase 1: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
La luz del sitio donde trabajo es agradable					
El espacio donde trabajo es cómodo					
En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
Me preocupa accidentalmente en mi trabajo					
El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					
Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Trabajo en horario de noche					
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
Me asigna en el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
Puedo tomar pausas cuando las necesito					
Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
Puedo parar un momento mi trabajo para atender a algún asunto personal					
Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Fase 2:

Cuestionario para la evaluación del estrés.

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Mi jefe me da instrucciones claras					
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
Siento que puedo confiar en mi jefe					
Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
Las siguientes preguntas indagán sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
Hay integración en mi grupo de trabajo					
Mi grupo de trabajo es muy unido					
Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
En la empresa confían en mi trabajo					
En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
Mi trabajo en la empresa es estable					
El trabajo que hago me hace sentir bien					
Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
Hablo bien de la empresa con otras personas					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios					
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios					
Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.					
Atiendo clientes o usuarios muy enojados	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
Soy jefe de otras personas en mi trabajo					
Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES .					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
Tengo colaboradores que tienen comportamientos inrespetuosos					
Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

No.	Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17	Cansancio, tedio o desgano.				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21	Dificultad para tomar decisiones.				
22	Sentimiento de soledad y miedo.				
23	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
24	Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.				
25	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
26	Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”.				
27	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
28	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
29	Comportamientos rígidos obstinación o terquedad.				
30	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Base de Datos:

- Reporte en Excel (Reporte incluido)

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet. The top row contains column headers: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AU, AV, AW, AX, AY, AZ, BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ, BK, BL, BM, BN, BO, BP, BQ, BR, BS, BT, BU, BV, BW, BX, BY, BZ, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CH. The second row is a header for 'Datos Personales' and 'CUESTIONARIO No. 1'. The first column lists various categories and codes, such as 'No. De Pregunta', '19 KAGC', '20 DRCA', '21 KRRA', '22 IAPCL', '23 AAGG', '24 CRRT', '25 ORGA', '26 WEGG', '27 VSGR', '28 JETL', '29 BPOC', '30 DMCC', '31 RVG', '32 OAGH', '33 PAGG', '34 AASR', '35 DAGG', '36 KVSM', '37 SECC', '38 AAGM', '39 OTSP', '40 JMGC', '41 DAG', '42 EDEF', '43 GECL', '44 CED', '45 APPF', '46 LACN', '47 ORMA', and '48 ABA'. The subsequent columns contain numerical data points, likely representing scores or responses for each category. The spreadsheet is displayed in a standard grid format with a light gray background and black text.